



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Medicina

Unidad de Posgrado

Programa de Segunda Especialización en Enfermería

**Factores relacionados al estrés en enfermeras de
Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho.
2017**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Emergencias
y Desastres

AUTOR

Myriam María MEDINA ALBERCO

ASESOR

Shirley CONTRERAS CARPIO

Lima, Perú

2018



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Medina M. Factores relacionados al estrés en enfermeras de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho. 2017. [Trabajo de investigación de segunda especialidad]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Unidad de Posgrado; 2018.

437



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA
FACULTAD DE MEDICINA
UNIDAD DE POSTGRADO



PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN EN ENFERMERÍA

INFORME DE CALIFICACIÓN

115

LICENCIADA (O) : MYRIAM MARÍA MEDINA ALBERCO

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: "FACTORES RELACIONADOS AL ESTRÉS
EN ENFERMERAS DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE
LURIGANCHO. 2017"

ESPECIALIDAD : ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

Lima, 13 de abril de 2018

Doctor

JUAN PEDRO MATZUMURA KASANO
Vicedecano de Investigación y Posgrado
Facultad de Medicina Humana –UNMSM

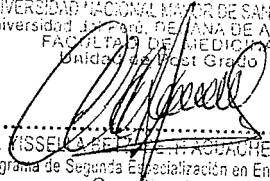
El Comité de la especialidad **ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**
ha examinado el Trabajo de Investigación de la referencia, el cual ha sido calificado
con nota de:

DIECIOCHO (18)


Mg. TULA ESPINOZA MORENO



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA
FACULTAD DE MEDICINA
Unidad de Post Grado


Mg. GISELA BELTRÁN PACHECO QUISPE
Programa de Segunda Especialización en Enfermedades
Coordinadora

Mary

**FACTORES RELACIONADOS AL ESTRÉS EN ENFERMERAS
DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN
DE LURIGANCHO. 2017**

*Agradecer a Dios por darme la fortaleza
para seguir adelante en las metas que me
he trazado.*

*Agradecer a mis padres y familiares por qué
aun en la distancia me brindaron su amor,
apoyo condicional y comprensión en cada
momento de mi vida*

*A mis amigas Estrella, Erica, Jaqueline,
Leydi, Estefany por su apoyo incondicional e
insistir en el término de esta investigación*

*Al personal directivo del Hospital San Juan
de Lurigancho, por la facilidad otorgada
para la realización del presente estudio*

*A mis colegas del servicio de Emergencia
por su apoyo y colaboración en esta
investigación*

*A nuestra casa superior de estudio
Universidad Nacional Mayor de San Marcos
por acogerme en sus aulas nuevamente y
formarnos como profesionales íntegros y
competentes listos para enfrentar los retos
futuros.*

INDICE

	PAG
INDICE DE GRAFICOS	6
RESUMEN	7
SUMMARY	8
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN	
1.1 Situación Problemática	9
1.2 Formulación del problema	12
1.3 Justificación del problema	12
1.4 Objetivos	13
1.4.1 Objetivo general	13
1.4.2 Objetivos específicos	13
CAPITULO II: MARCO TEORICO	
2.1 Antecedentes	15
2.1.1 Nacionales	15
2.1.2 Internacionales	18
2.2 Base teórica	21
2.3 Definición operacional de términos	42
2.4 Hipótesis	43
2.5 Variable	43
CAPITULO III: METODOLOGIA	
3.1 Tipo y diseño de la investigación	44
3.2 Lugar de estudio	44
3.3 Población de estudio	45
3.4 Unidad de análisis	46
3.5 Criterio de selección	46
3.5.1 Criterio de inclusión	46
3.5.2 Criterio de exclusión	46
3.6 Técnicas e instrumento de recolección de datos	46
3.7 Procedimiento para el análisis e interpretación de información	48
CAPITULO IV: RESULTADO Y DISCUSION	
4.1 Resultados	50
4.2 Discusión	60
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOEMNDACIONES	
5.1 Conclusiones	70
5.2 Recomendaciones	72
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	73
BIBLIOGRAFIAS	76
ANEXOS	

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO Nº		PÁG
1	Nivel de estrés en enfermeras de emergencias del Hospital de San Juan De Lurigancho.	51
2	Factores relacionados al estrés en enfermeras de emergencia del Hospital de San Juan De Lurigancho.	52
3	Nivel de estrés según dimensiones en enfermeras de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho	53
4	Nivel de estrés según la dimensión agotamiento emocional en enfermeras de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho.	54
5	Nivel de estrés según la dimensión de despersonalización en enfermeras de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho.	55
6	Nivel de estrés según la dimensión realización personal en enfermeras de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho.	56
7	Nivel de estrés según factor biológico en enfermeras de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho.	57
8	Nivel de estrés según factor psicológico en enfermeras de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho.	58
9	Nivel de estrés según factor social en enfermeras de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho.	59
10	Nivel de estrés según factor ambiental en enfermeras de emergencia del Hospital San Juan De Lurigancho.	60

RESUMEN

AUTOR: Myriam María Medina Alberco

ASESORA: Shirley Contreras Carpio

El **OBJETIVO** era Determinar el nivel de estrés y sus factores relacionados en las enfermeras que laboran en el Servicio de Emergencia en el Hospital San Juan de Lurigancho. Año 2017 **MATERIAL Y MÉTODO.** El estudio es de tipo cuantitativo, tipo descriptivo, de corte transversal. La población estuvo conformada por 32 enfermeros. La técnica fue la encuesta y el instrumento el Maslach Burnout Inventory (MBI), aplicado previo consentimiento informado. Y una encuesta relacionada a los factores valida por juicio de expertos **RESULTADOS.** En relación al Nivel de estrés en las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho del 100% (32), 53% (17) tienen medio, 25% (08) bajo y 22% (07) alto. según las dimensiones: agotamiento emocional del 100% (32), 53% (17) tienen medio, 25% (08) bajo y 22% (07) alto, despersonalización del 100% (32), 50% (16) tienen medio, 38% (12) bajo y 12% (04) alto y la realización personal del 100% (32), 47% (15) tienen medio, 28% (09) bajo y 25% (08) alto. En relación con los factores: el factor biológico del 100% (32), 56% (18) tienen medio, 25% (08) bajo y 19% (06) alto, el factor psicológico del 100% (32), 78% (25) tienen medio, 13% (04) bajo y 09% (03) alto, el factor social del 100% (32), 78% (25) tienen medio, 06% (02) bajo y 16% (05) alto y el factor ambiental del 100% (32), 41% (13) tienen medio, 31% (10) bajo y 28% (09) alto. **CONCLUSIONES.** En relación al Nivel de estrés en las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho refiere un nivel medio están dados porque se sienten acabado, no me preocupa lo que le ocurre a las personas a las que doy mis servicios, pero al ingresar se siente activo; a nivel de estrés bajo están dados porque se no siente “totalmente agotadas” al finalizar en el trabajo y respecto a nivel alto están dados por que sienten que pueden crear una atmosfera relajada con los pacientes e influenciar positivamente en mi trabajo en la vida de los demás

PALABRAS CLAVES: Nivel de Estrés, Factores, Emergencia, Enfermeras

SUMMARY

AUTHOR: Myriam María Medina Alberco

ADVISORY: Shirley Contreras Carpio

The OBJECTIVE was to determine the level of stress and its related factors in the nurses who work in the Emergency Service at the San Juan de Lurigancho Hospital. Year 2017 MATERIAL AND METHOD. The study is of quantitative type, descriptive type, cross-sectional. The population consisted of 32 nurses. The technique was the survey and the Maslach Burnout Inventory (MBI) instrument, applied with prior informed consent. And a survey related to the factors validated by expert judgment RESULTS. In relation to the level of stress in the nurses who work in the emergency service of the Hospital San Juan de Lurigancho of 100% (32), 53% (17) have medium, 25% (08) low and 22% (07) high .according to the dimensions: emotional exhaustion of 100% (32), 53% (17) have medium, 25% (08) low and 22% (07) high, depersonalization of 100% (32), 50% (16) have medium 38% (12) low and 12% (04) high and personal fulfillment of 100% (32), 47% (15) have medium, 28% (09) low and 25% (08) high. In relation to the factors: the biological factor of 100% (32), 56% (18) have medium, 25% (08) low and 19% (06) high, the psychological factor of 100% (32), 78% (25) have medium, 13% (04) low and 09% (03) high, the social factor of 100% (32), 78% (25) have medium, 06% (02) low and 16% (05) high and the environmental factor of 100% (32), 41% (13) have medium, 31% (10) low and 28% (09) high. CONCLUSIONS Regarding the level of stress in the nurses who work in the emergency service of the Hospital San Juan de Lurigancho refers an average level is given because I feel finished, I do not care what happens to the people to whom I give my services, but when you enter you feel active; At the level of low stress they are given because they do not feel "totally exhausted" when they finish at work and at a high level they are given because they feel that they can create a relaxed atmosphere with the patients and positively influence my work in the life of the patients. the rest

KEY WORDS: Stress Level, Factors, Emergency, Nurses

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el estrés como “el conjunto de reacciones fisiológicas, que preparan el organismo para la acción”. (1) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), lo define el estrés como “la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias”. (2)

Actualmente el estrés es uno de los problemas de salud más graves en estos tiempos. Uno de los grupos profesionales más afectados por el estrés en sus labores diarias lo conforma el personal sanitario de salud y mayormente se observa en el personal de enfermería, debido a que, ellas(os) tiene la gran responsabilidad en la atención integral del paciente, pero creemos más aún los enfermeros(as) de servicios de alto riesgo como emergencia y unidad de cuidados críticos, debido a que este grupo de profesionales(enfermería) son las más vulnerable debido al esfuerzo físico y mental que realizan al tener a su cargo pacientes en estado crítico, teniendo en cuenta que en cada momento el paciente está entre la vida y la muerte, siendo este personal quien está en permanentemente en contacto con los pacientes y las situaciones que lo rodean.

Al mismo tiempo que deben dominar la tecnología de punta de los equipos del servicio-sin estar suficientemente capacitadas. Todo ellos constituyen factores estresores del contexto hospitalario, siendo posible diferenciar a los personales, la presión y la exigencia (de los superiores), la organización y las relaciones humanas (estructura organizacional y cultura) y los ambientales (infraestructura y equipos).

Este grupo de profesionales experimentan, en su trabajo, gran compromiso de estado emocional que podría convertirse en tensión excesiva, si las condiciones laborales los obligan a trabajar jornadas agotadoras, sobrecarga de trabajo, dificultad para trabajar en condiciones óptimas de tiempo, material, equipo inadecuados, relaciones interpersonales con el equipo de trabajo y con el paciente. El horario rotativo y la jornada nocturna son otras condiciones de trabajo que generan alteraciones fisiológicas, como la ruptura del ritmo biológico cotidiano (alimentación y sueño).

Según referencias emitidas en 2005 por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), tanto los accidentes como las enfermedades laborales van en aumento. Así se habría abordado 1,2 millones de muertes laborales, 250 millones de accidentes y 160 millones de enfermedades profesionales en el mundo, a diferencia de las presentadas en diferentes años, en las cuales el estrés ocupa un lugar importante, siendo la población más vulnerable a desarrollar este síndrome los profesionales de salud, principalmente el personal de enfermería y médico; menos frecuentes, pero igual desarrollan los trabajadores dedicados a los servicios sociales, docentes, etc. (3)

Por lo tanto, en el Hospital de San Juan de Lurigancho que se ubica en el distrito de San Juan de Lurigancho y que a su vez, es el distrito que tiene la mayor población en departamento de Lima según INEI 2015, (4) donde se puede encontrar el único hospital que alberga a toda la población en todo el distrito, por ello, en la área de emergencia se observa la gran

demanda de pacientes que viene a atenderse, pero debido a la escases de camas o sillas los pacientes son obligados a atenderse en los pasadizos, y las enfermeras están sometidas a mucha presión laboral por parte de los familiares de los pacientes, y del médico de servicio; también se observa que los ambientes son inadecuados para la atención del paciente, no hay buena iluminación, presencia excesiva de ruido debido a que el hospital está frente a una avenida de autobuses, camiones, mototaxis, entre otros y también se ubica a lado de un mercado central y locales donde se realizan fiestas, conciertos y entre otros.

En mi experiencia laboral en diferentes instituciones se han observado con frecuencia que la enfermera se “muestra indiferente ante la llamada del paciente”, “levantan la voz o contesta de forma indiferente cuando el paciente y familiares les pregunta sobre su estado de salud”, “se muestran irritables”, “muestran malas expresiones al acercarse a ellas”

Durante las horas de trabajo en los diferentes servicios de emergencia (Triage, tópico, observación) al interactuar con ellas refieren: “...a veces hay tantos pacientes que ya quiero que se acabe mi turno...”, “... me siento cansada y a veces no me da ganas de ir a trabajar...”, “cuando llego a mi casa me voy a dormir y no quiero que nadie me moleste...”, “... hay colegas que todo les molesta, ... no les hago caso... continuo con mi trabajo” ... “los pacientes son muy irritables en cada momento llaman y yo ocupada por q tengo que hacer mis notas” entre otras expresiones.

Al final se plantea las siguientes preguntas:

1. ¿Qué factores presentes ocasionan más estrés?
2. ¿Qué factor más predominante aparece durante el estrés?
3. ¿Qué nivel de estrés presenta el personal de enfermería durante su trabajo?
4. ¿Por qué la gente ve al personal de enfermería tan irritable o amargada?
5. ¿Por qué no hay una buena condición de trabajo que favorezca mejor atención a los pacientes?

6. ¿Cómo afecta físicamente al personal de enfermería durante el estrés?
7. ¿Cuáles son las consecuencias que afectaría al personal de enfermería sino cataliza su nivel de estrés?
8. Existen compañerismos entre enfermeros durante una muchedumbre de pacientes en atender
9. Hay apoyo de las autoridades o jefes para mejorar la atención de pacientes y/o el personal de enfermería en emergencia.

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

La investigación responde al siguiente problema: ¿Cuáles son los factores relacionados al estrés en enfermeras de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho 2017?

1.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El profesional de enfermería como miembro del equipo multidisciplinario de salud tiene que enfrentar diversas situaciones que generan estrés, por lo que este personal debe mantener un equilibrio físico y mental que permita brindar un cuidado integral al niño, adulto u adulto mayor durante el proceso salud - enfermedad, así también debe poseer cualidades innatas y personalidad, capaz de afrontar situaciones o eventos que causen estrés utilizando mecanismos de afronte y/o adaptación, contribuyendo de esta manera a que la enfermera cumpla sus actividades de manera eficaz y efectiva mostrando una adecuada calidad en la atención de los pacientes.

El profesional de Enfermería se halla catalogada como una de las profesiones más estresantes, debido a que se encuentra sometida a múltiples factores estresantes tanto de carácter organizacional como

personal, aumentado a la sobrecarga de actividades que realiza diariamente, es por ello que el estrés constituye uno de los problemas que afecta su rendimiento y su salud.

La esencia del cuidado de enfermería radica en brindar un óptimo servicio a las personas tanto en la salud como en la enfermedad, por lo cual la enfermera además de conocimientos debe poseer un equilibrio mental y físico. La salud de los profesionales de enfermería es indispensable para mantener el equilibrio en sus actividades de modo que pueda desarrollar estas sin tensiones que interfieran en los cuidados a los pacientes o usuarios.

1.4. OBJETIVOS:

Los objetivos que se han formulado para el estudio son:

1.4.1 GENERAL:

- Determinar los factores relacionados al estrés en enfermeras de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho. 2017

1.4.2 ESPECIFICOS:

- Determinar el nivel de estrés en enfermeras de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho.
- Determinar el nivel estrés según las dimensiones en enfermeras de emergencia del Hospital de San Juan de Lurigancho.
- Determinar el nivel de estrés según la dimensión de realización personal en enfermeras de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho.
- Determinar el nivel de estrés según la dimensión de agotamiento emocional en enfermeras de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho.

- Determinar el nivel de estrés según la dimensión despersonalización en enfermeras de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho.
- Identificar los factores biológicos relacionado a nivel estrés en enfermeras de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho.
- Identificar los factores psicológicos relacionado a nivel estrés en enfermeras de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho.
- Identificar los factores sociales relacionado a nivel estrés en enfermeras de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho.
- Identificar los factores ambientales relacionado a nivel estrés en enfermeras de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES

Como antecedentes del estudio se ha encontrado algunos relacionados al tema. Así tenemos:

2.1.1 NACIONALES

Realizado Medina San Martin Lourdes Epifania con el título de “Nivel de estrés laboral en los enfermeros de los servicios de emergencia, trauma shock y UCI del Hospital Víctor Ramos Guardia” realizado en el año 2015, Huaraz.

Es un estudio tipo cuantitativo, descriptiva, observacional, prospectivo y de corte trasversal. Población 40 enfermeras del hospital y muestreo probabilístico aleatorio simple y su instrumento a través de una encuesta

Sus conclusiones fueron las siguientes:

“La mayoría de las enfermeras presentan un nivel de estrés laboral medio presentándose las causas: relación de familiares de los pacientes, infraestructura y relación con los compañeros de trabajo” (5)

Realizado Ramos Tipian Elizabeth Giovanna con el título de “Estrés laboral en enfermeras del servicio de atención inmediata e intermedios Instituto Nacional Materno Perinatal 2011” realizado en Lima.

Es un estudio nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo correlacional no causal de corte trasversal. Población 60 enfermeras del hospital y su instrumento a través de una encuesta

Sus conclusiones fueron las siguientes:

“El nivel de estrés laboral en las enfermeras en su mayoría es de medio, ya que se sienten emocionalmente agotadas por su trabajo, creen que no tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales, trabajan demasiado” (6)

Realizado Coronado Luna Liz Karina con el título de “Factores laborales y nivel de estrés laboral en enfermeros de los servicios de Áreas críticas y Medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión” realizado en Lima – Perú 2010.

Es un estudio nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo trasversal y retrospectivo. Población 42 enfermeras del hospital y su instrumento a través inventario de Malash y el cuestionario de factores laborales elaborado por Joanna Formes.

Sus conclusiones fueron las siguientes:

“La mayoría de las enfermeras presentan un nivel de estrés medio, en relación a la dimensión de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. En cuanto al nivel de estrés laboral provocado por factores relacionados con la presión y exigencia organizativas y ambientales presentan un nivel medio. Los principales factores de riesgo de estrés laboral “déficit del personal de enfermería”, “mayor demanda de atención por estado crítico del paciente”, “sentirse evaluada durante el turno”, “profesionales de salud autoritarios y agresivos”, “recibir indicaciones contradictorias”, “relación de enfermero-paciente disminuida por la sobrecarga laboral”, “operatividad e indisponibilidad de los equipos”, “inadecuados lugares de almacenamiento de equipos y materiales costosos “ y “finalmente a “inadecuados lugares de refrigerio” (7)

Realizado Morales Lindo Cinthya Milagros con el título de “Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de la Salud del Niño” realizado en noviembre y diciembre del 2006, Lima.

Es un estudio nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo correlacional no causal de corte trasversal. Población 76 enfermeras del hospital y su instrumento a través de una encuesta

Sus conclusiones fueron las siguientes:

“La mayoría de las enfermeras presentan un nivel de estrés laboral moderado referido sus tres dimensiones: cansancio emocional 62%, despersonalización 51%, falta de realización personal 66%”

“Las enfermeras que se encuentra entre 45 a 53 años presentan un nivel de estrés laboral leve 19% y las de entre 27 a 35 años presentan un nivel estrés laboral moderado 69%”

“Con respecto al estado civil las enfermeras casadas presentan un estrés laboral moderado 66% y alto 20% y respecto a las solteras presentan un estrés laboral leve 8%” (8)

Realizado Dávalos Pérez Hilda Yessica con el título de “Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias José Casimiro Ulloa” realizado en 2005, Lima.

Es un estudio nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo correlacional no causal de corte trasversal. Población todas las enfermeras del hospital y muestreo probabilístico aleatorio simple y su instrumento a través de una encuesta

Sus conclusiones fueron las siguientes:

“La mayoría de las enfermeras presentan un nivel de estrés laboral medio referido a sentimientos de agotamiento emocional y despersonalización”

“La mayoría de las enfermeras presentan un nivel de estrés laboral medio en la dimensión de agotamiento emocional”

referido a sentimiento de cansancio emocional y desgaste físico hacia su trabajo y al paciente “

“La mayoría de las enfermeras presentan un nivel de estrés laboral baja en la dimensión de realización emocional referido a que tratan con mucha eficacia los problemas emocionales en su trabajo, influyen positivamente con su trabajo en la vida de sus pacientes y consiguen muchas satisfacción y logros “

“La mayoría de las enfermeras presentan un nivel de estrés laboral medio en la dimensión de despersonalización referido a sentimientos de endurecimiento emocional “

“Al establecer relación entre el nivel de estrés laboral de las enfermeras y el tiempo de ejercicio profesional no existía relación a pesar de tener más de 7 años de ejercicio presenta un estrés laboral medio a diferencia de las que presentan menor de 7 años de ejercicio su estrés laboral es bajo”

“Al establecer relación entre el nivel de estrés laboral de las enfermeras y el estado civil no existía relación a pesar que ambas solteras o casadas presenta un estrés laboral medio” (9)

2.1.2 INTERNACIONALES

Realizado por Muñoz Osorio Yudi, Osorio Moreno Diana Marcela, Robles Díaz Elena Patricia y Romero Ferreira Yadira Esmima con el título de “Síndrome de Burnout en el personal de Enfermería de un Hospital de Referencia Ibague” realizado en el año 2014. Colombia

Es un estudio epidemiológico observacional descriptivo de corte transversal. Población de 174 profesionales y su instrumento a través de una encuesta

Sus conclusiones fueron las siguientes:

“Los hombres y tener hijos presentaron mayor predominio de Sd. Burnout”

“según dominios cansancio emocional 9%, despersonalización 4% y en realización personal 8%” (10)

Realizado De la Cruz de Paz Estefanía con el título de “Estrés laboral y Síndrome de Burnout en los profesionales de Enfermería de atención hospitalaria” realizado en 14/2013 en el Hospital Universitario del Rio

Ortega en el servicio de la Unidad de Urgencias ubicado en Valladolid, España.

Es un estudio descriptivo, corte transversal. Población de 50 profesionales clasificados en dos: 25 enfermeros y 25 auxiliares de enfermería y su instrumento a través de una encuesta

Sus conclusiones fueron las siguientes:

“Los valores medios obtenidos en las dimensiones según el agotamiento emocional 23% y despersonalización 8% en cambio en un nivel alto esta la dimensión de realización personal 33%”

“En problemas psicosomáticos relacionados con el estrés laboral presenta de mayor prevalencia: dificultad de conciliar el sueño, sensación de cansancio extremo por agotamiento, dolor de cabeza, sensaciones dolorosas”

“Con respecto a las sociodemográficas se presentó un alto porcentaje de estrés durante su turno de trabajo” (11)

Realizado Campero Lourdes, De Montis Jacqueline y Gonzales Rosa con el título de “Estrés laboral en el personal de Enfermería de alto riesgo” realizado en febrero 2012 en el Hospital Pediátrico Dr. Humberto Notti en el servicio de Unidad de Terapia Intensiva Pediátrica ubicado en Guaymallen de la provincia de Mendoza, Argentina

Es un estudio de un método cuantitativo, corte transversal y enfoque analítico. Población de 27 enfermeros y su instrumento a través de un cuestionario estructurado de preguntas cerradas.

Sus conclusiones fueron las siguientes:

“El 70% de los encuestados manifiestan que han percibido frecuentemente o muy frecuentemente el estrés laboral”

“El 89% de los encuestados manifiestan un gran sobrecargo laboral”

“El 93% de los encuetados manifiestan su disconformidad ante la mala distribución del personal dando como consecuencia una sobrecarga del trabajo” (12)

Realizado Barrios Lamar Harlen Gabriela y Carvajal Diana Carolina con el título de “Estrés en el personal de enfermería del área de emergencia de adultos en el Hospital Ruíz y Páez” realizado en agosto del año 2010, ciudad de Bolívar.

Es un estudio tipo descriptivo, retrospectivo y transversal. Población 44 enfermeras del hospital y su instrumento a través de un cuestionario

Sus conclusiones fueron las siguientes:

“La mayoría del nivel estrés que se encuentra de entre bajo 64% y moderado 32%”

“Los síntomas que manifestaron fueron: dolor acompañado de rigidez en la espalda, cansancio, fatiga, agotamiento, pesadez y cefaleas”

“La ansiedad, tristeza, problemas de memoria y consumo de cigarros fueron los aspectos negativos psicológicos más importantes relacionados con el estrés” (13)

Realizado Matos Carolis, Mendoza Leomaris y colaboradores con el título de “Factores asociados con la incidencia del síndrome de Burnout en el personal de enfermería que laboran en unidad de emergencia y medicina crítica del Hospital Central Universitario Antonio María Pineda” realizado 2004, Colombia.

Es un estudio fue método descriptivo de corte transversal. Población 40 enfermeras titulares y 20 enfermeras suplentes del hospital y su instrumento a través de la escala de Maslach

Sus conclusiones fueron las siguientes:

“La mayor incidencia del síndrome de Burnout (29.8%) correspondió a las enfermeras con edades comprometidas entre 31-40 años. El cansancio emocional fue la dimensión que

más efecto a los encuestadores. Este registro 4.1% para categoría alta y 18.5 % para la categoría media. La despersonalización fue alta, solo el 37% mientras que más de la mitad se ubicó en la categoría baja, se puede afirmar que el personal de enfermería tiene una buena percepción acerca de su realización personal, sintiéndose satisfechos e la labor que desempeñan y además puede significar un mecanismo de defensa contra el síndrome de Burnout” (14)

Se evidencia que en los antecedentes mencionados el mayor resultado encontrados en general es que el nivel de estrés es medio en las enfermeras y que mayor porcentaje presenta en situaciones como el estado civil (casadas y separadas), edad (mayor de 30 años) y sexo (femenino). Por lo tanto, antes mencionado el estrés es uno de los problemas de mayor preocupación en el ambiente laboral debido a las repercusiones que tiene no solo a nivel organizacional sino a también a nivel personal, sobre todo en aquellas profesionales que centran su labor de trabajo la cual contribuyo en alguna manera y que a su vez me ayudará como marco de referencia para diseñar la estructura de la base teórica y la metodología; de ahí la importancia de realizar el estudio desde la causa ya que sus resultados permitiría elaborar estrategias que permitan disminuir los riesgos de estrés laboral y de esta manera fortalecer la capacidad de afronte que mejora su calidad de vida personal y profesional y evitar como consecuencia en llegar a un estrés mayor (Síndrome de Burnout).

2.2 BASE TEORICA

2.2.1 CONCEPTO DE ESTRÉS

ETIMOLOGIA DEL TERMINO

El termino stress es de origen anglosajón y significa “tensión”, “presión”, “coacción”. Así, por ejemplo, “to be under stress” se puede traducir como “sufrir una tensión nerviosa”. En este sentido, “stress” es casi equivalente a un término neutro, es

decir, para su correcta comprensión requiere de un adjetivo o de un prefijo que califique o caracterice el uso de lo que se quiere dar.

Según algunos autores definen el “estrés” como:

- **Hans Selye** (medico) conceptualizó el estrés como una respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante. Así se han considerado el ambiente físico de trabajo, los contenidos de puestos, el desempeño de roles, las relaciones interpersonales, las rutinas reiterativas y monótonas, el ritmo de trabajo determinado por las máquinas, la carga de trabajo o responsabilidad excesiva, las exigencias insuficientes en relación con la capacidad del trabajador entre otras. (15)

Los signos e indicadores del estrés están dado por la: sensación general de insatisfacción ante la vida, bajo autoestima, tensión, preocupación, depresión, afecciones psicosomáticas.

Según Selye identifica por lo menos tres fases en el modo de producción de estrés:

- 1) Reacción de alarma: El organismo cuando es, amenazado por las circunstancias se altera fisiológicamente por la activación de una serie de glándulas, especialmente en el hipotálamo y la hipófisis ubicadas en la parte inferior del cerebro, y por las glándulas suprarrenales localizadas sobre los riñones en la zona posterior de la cavidad abdominal.
- 2) Estado de resistencia: Cuando un individuo es sometido en forma prolongada a la amenaza de agentes lesivos, sean estos físicos, químicos, biológicos o sociales, el organismo tiende a utilizar mecanismos de adaptación a dichas demandas de manera progresiva, a fin de que pueda ocurrir un equilibrio dinámico u homeostasis entre el medio interno y externo del individuo.

3) Fase de agotamiento: La disminución progresiva del organismo frente a una situación de estrés prolongado conduce a un estado de gran deterioro con pérdida importante de las capacidades fisiológicas, sobreviviendo la fase de agotamiento en el cual el sujeto suele sucumbir ante las demandas, pues se reducen al mínimo sus capacidades de adaptación e interrelación con el medio. Robbins refiere que el hombre es el ser cuyo desarrollo es un proceso dinámico y continuo en el que se suceden crisis y experiencias que le dan una cualidad única, muchas veces relacionadas con situaciones estresantes, entendiendo por situación de estrés aquellas que enfrenta el individuo bajo la forma de tensiones generadas por diversos factores.

- **Richard Lazarus** (psicólogo) conceptualizó el estrés como el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborde sus recursos y pone en peligro su bienestar. (16)
- **Peiró y Salvador** (1993): conceptualizó el estrés como un desequilibrio sustancial percibido entre las demandas del medio o de la propia persona y la capacidad de respuesta del individuo. Por lo que podemos expresar que el estrés; puede definirse como un conjunto de reacciones que se desencadenan en un individuo cuando éste se enfrenta a determinados agentes de presión externa o interna que ponen a prueba su capacidad de enfrentamiento. (17)
- **Janes Plaza** define el estrés como una respuesta al sistema nervioso a un acontecimiento o una situación que se percibe como una amenaza, esta respuesta se conoce informalmente como mecanismo de lucha o huida, ya que las hormonas que el organismo secreta al sentir miedo

proporciona al cuerpo la potencia física para enfrentarse al peligro o bien huir. (18)

Lo clasifica en tres tipos:

1. Agudo: se experimenta esporádicamente una sensación de peligro inminente, instantes después el ritmo cardíaco se acelera, aumenta la sudoración, etc.
2. Crónico: se prolonga durante un largo tiempo, puede asociarse a las tantas exigencias propias de la vida moderna.
3. Anticipatorio: puede uno de los dos así pues las personas que lo padecen pueden presentar cualquiera de los síntomas emocionales, conductuales o físicos propios de ambos del estrés.

2.2.2 ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que, con motivo de éste, pueden afectar la salud del trabajador. (19)

En la práctica médica, al observar la incidencia de las enfermedades derivadas del estrés, es evidente la asociación entre algunas profesiones y el grado de estrés que en forma genérica presentan grupos de trabajadores de determinado gremio u ocupación con características laborales comunes.

2.2.3 FACTORES QUE GENERAN EL ESTRES

Según Vera N. Ricardo refiere que el personal de enfermería está sometido a múltiples factores estresantes tanto de carácter organizacional como propio de la tarea que ha de realizar, éstas

características hacen que tenga una incidencia relativamente alta en esta profesión. (20)

Dentro de los factores que generan estrés en la enfermera tenemos:

a) *Factores Biológicos:*

Son aquellos cambios o modificaciones orgánicas que se producen en el individuo y que contribuyen a generar estrés. Por ejemplo; embarazo, peso, lesiones a nivel lumbar, malestares gastrointestinales, dolor abdominal, rigidez en la nuca, alteraciones de sueño, cirugía, entre otros.

b) *Factores Psicológicos:*

Se refieren a aquellas características de los diferentes tipos de personalidad, que al desencadenarse una situación de estrés van a ocasionar también daño psicológico.

Se encuentran personas propensas al estrés, aquellas que se caracterizan por estar irritables, agresivos, impulsivos tensos y competitivos, ya sea en su medio ambiente y con ellos mismos y sus relaciones interpersonales son problemáticas, también existen personas que interiorizan su respuestas al estrés; que se caracterizan por ser pasivos, resignados y apacibles, extremadamente cooperadores, sumisos y conformistas, siempre controlando las experiencias de hostilidad y deseosos de aprobación social finalmente las personas que son tranquilas(o), confiadas(o), relajadas(o), abierto a las emociones, se caracterizan por ser antisociales.

En relación al factor genero se caracterizan por que las mujeres presenta más conflictos de rol, sintomatología depresiva, conflictos familia - trabajo, entre otras características: Las mujeres sienten mayor agotamiento emocional y una menor realización personal en comparación con los hombres; el estrés en el sexo femenino se expresa

más en la esfera afectiva, en tanto que en el sexo masculino se expresa más en la esfera conductual; a diferencia que piensan que pueden apoyarse en patrones culturales.

c) *Factores Socioculturales:*

Esta dado por aquellos que inciden en las relaciones sociales y culturales, que contribuyen a generar estrés. Así tenemos que dentro de los factores sociales tenemos la responsabilidad con un grupo, el matrimonio, el divorcio, cambios de domicilio, nacimientos, problemas laborales, ascensos, conflictos interpersonales, entre otros, dentro de los factores culturales tenemos; la preparación insuficiente, desconocimiento de panorama social y cultural, cambio de hábitos y costumbres entre otros.

Según Kornblit y Méndez Diz (1993), define el estrés laboral como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que, con motivo de este, puede afectar la salud del trabajador. (21)

Según Robbinss: "El estrés laboral es uno de los fenómenos más extendidos en nuestra sociedad, porque en ella el trabajo ha cobrado una gran importancia social, y porque el interés por la productividad y la eficiencia no siempre han sido acompañado de unas condiciones de trabajo digno y adecuado, con recursos suficientes para llevarlo a cabo y un diseño de las tareas y puestos que tengan en cuenta las características de las personas, sus necesidades habilidades e intereses". (22)

También se dice que el estrés laboral; es un estado físico y psíquico generado por un agente agresivo que produce alteraciones orgánicas y anímicas en el trabajador. Este estrés viene generado por un desequilibrio que puede ser: demandas de trabajo y las posibilidades de rendimiento de cada individuo,

bajas laborales, productividad inadecuada, así como las necesidades, aspiraciones y expectativas del trabajador y la imposibilidad de satisfacerlas.

Entre ellos tenemos:

1. Factores ambientales, siendo la iluminación inadecuada o artificial, el ruido del ambiente ya sea por una televisión o las alarmas de las habitaciones, humo de tabaco y cigarro
2. Factores psicosociales en el trabajo, que representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador y que condicionan la presencia del estrés laboral.

Dentro de ellos tenemos:

- a) Desempeño profesional: Trabajo con alto grado de dificultad, trabajo a de atención, actividades de gran responsabilidad, creatividad e iniciativa restringidas, cambios tecnológicos intempestivos.
- b) Dirección: Mala utilización de las habilidades del trabajador, mala delegación de responsabilidades, manipulación o coacción del trabajador, motivación deficiente, falta de capacitación.
- c) Organización y función: Prácticas administrativas inapropiadas, atribuciones ambiguas, desinformación y rumores, conflicto de autoridad, trabajo burocrático
- d) Tareas y actividades: Cargas de trabajo excesivas, autonomías laboral deficiente ritmo de trabajo apresurado, exigencias excesivas de desempeño.
- e) Medio ambiente de trabajo: Condiciones físicas laborales inadecuadas, espacio físico restringido, exposición a riesgos constante, ambiente laboral conflictivo.
- f) Jornada laboral: Rotación de turnos, jornada de trabajo excesivo, duración indefinida de la jornada.

Según Hunermann y cols (2003) en su libro “La salud y la mente”, clasifica los factores que producen el estrés laboral en categoría generales, que podrían resumirse en los siguientes:
(23)

1.Sobrecarga de trabajo. - los problemas para administrar el tiempo, los grandes volúmenes de trabajo son causa de mayores de estrés. Sentirse sobrecargado, agobiado por un ritmo productivo acelerado y agotado por trabajar una gran cantidad de horas puede ocasionar fatiga mental y física. Numerosos estudios identifican que el exceso de trabajo es la principal causa del estrés laboral, sin embargo, aunque la sobrecarga de trabajos es la principal fuente de estrés.

2.Funciones del trabajador. - algunos trabajadores no desempeñan una función definida en la empresa y ello puede resultar muy estresante. Esta falta de claridad puede derivar de las siguientes situaciones: descripción deficiente o ausente de las tareas propias de puesto, obligación de realizar labores que no corresponden con la descripción de su función previa, instrucciones incorrectas para una tarea específica, trabajo que está sujeta a constantes cambios, una escasa comunicación con los compañeros puede agravar este tipo de conflicto y sensación de certidumbre. El conflicto de funciones por parte de los superiores acerca de las tareas que el trabajador debería realizar. Así podría darse la situación de que el empleado se viera obligado a hacer cosas que no sabe hacer o que están por debajo de su cualificación.

3.Horario laboral. - en ocasiones afectan seriamente al bienestar personal. Los trabajadores por turnos sobre todo los que trabajan de noche, pueden experimentar problemas en sus relaciones personales y sociales, también sentirse aislado de su comunidad. Numerosos estudios han demostrado que las personas que trabajan en turnos rotativos o bien siempre de

noche son más propensas a las complicaciones psicológicas, conductuales y sociales.

La gente que trabaja de noche también vulnerable al estrés "biológico" por la noche, la temperatura corporal disminuye, la secreción de hormonas como la adrenalina y el cortisol se reducen, el cansancio aumenta y el rendimiento es menor. Los investigadores afirman que estos empleados sufren trastorno de sueño y digestivos más a menudo que los trabajan de día.

4. Política interna de la empresa. - consiste en una presión sobre los empleados para establecer unas pautas de conducta acordes con los criterios dominantes; la política interna de una empresa se manifiesta de diferentes formas. Algunos exigen vestirse con un estilo conservador o elegante y llaman la atención a aquellos que visten de un modo informal o moderno. Un criterio más grave es el acoso de las minorías-mujeres, grupo étnicos y homosexuales- en forma de bromas, desprecio verbal, exclusión de actividades sociales en el lugar de trabajo, sabotaje de las tareas, denegación de asensos y desarrollo profesional, en el peor caso acoso sexual. Este hostigamiento puede llevar a una persona a dejar su empleo.

5. Relaciones laborales. - la calidad de las relaciones en el lugar de trabajo influye la manera notable en los niveles de estrés laboral, una buena relación personal con los compañeros ayuda a moderar o reducir los efectos negativos del estrés en entornos potencialmente estresantes. Sin embargo, las relaciones negativas u hostiles pueden generar conflictos, frustración y enojo; desembocando por consiguiente en un intenso estrés. En estas condiciones, todas relaciones –con superiores, compañeros y subordinados- pueden ser problemáticas.

6. Infraestructura hospitalaria. - trabajar en un entorno desagradable en un factor clave del estrés laboral. Los

empleados que trabajan en entornos cerrados suelen experimentar jaquecas, rinitis, sequedad en los ojos y de garganta, problemas respiratorios y una sensación letargo. Los resfriados y los virus gripales se extienden con rapidez a medida que los sistemas de aire acondicionado reciclan el aire viciado. Los pacientes sufren no solo de déficit de personal en los hospitales, sino también el malestar de ser atendidos en infraestructuras pocos apropiadas. Se han identificado gran parte de los efectos específicos sobre la salud de los factores como ruido, vibraciones, iluminación, temperatura, toxicidad, disponibilidad y disposición del espacio físico.

La iluminación tiene una influencia importante sobre el rendimiento, la salud y el bienestar psicológico. Una iluminación inadecuada que no permita percibir de manera correcta los estímulos visuales, además de las consecuencias negativas para la visión, puede producir otros efectos, ya que puede hacer la tarea más difícil. Incluso imposible de llevarla a cabo. También puede aumentar el nivel de frustración y la tensión mientras se lucha por terminar una tarea bajo condiciones menos que ideales.

El ruido, a niveles más bajos de los que producen daños auditivos, puede crear otra serie de problemas. Puede incidir negativamente sobre el nivel de satisfacción, la productividad y la vulnerabilidad de los accidentes, ya que interfiere en la actividad mental provocando fatiga, irritabilidad y dificultad de concentración. Además, las altas intensidades de sonido aíslan a los trabajadores, dificultando la comunicación y enmascarando otras señales auditivas del entorno. Desde el punto de vista del estrés, el ruido de un estresor, principalmente cuando distrae.

El ruido excesivo y/o intermitente interfiere con nuestra concentración y es fuente de frustración, se superpone a la verbalización interna que usamos al pensar y dirigir nuestros actos. En determinadas situaciones se da una adaptación al ruido, pero, aun así, esta adaptación es una respuesta al estrés

y, como todas las respuestas requieren energía, una prolongada exposición al ruido puede conducir a la fatiga y a una disminución del rendimiento. Además, puede tener costos psicológicos debido a que produce irritabilidad y una reducción de la tolerancia a la frustración, la temperatura es otro factor importante de estrés, debido a su influencia sobre el bienestar y el confort de la persona.

Un exceso de calor puede producir somnolencia, aumentando el esfuerzo para mantener la vigilancia y afectando negativamente a los trabajos que requieren discriminaciones finas y decisiones críticas. Al mismo tiempo, en condiciones de baja temperatura disminuye la destreza manual, lo que puede ser causa de accidente y de una peor calidad de trabajo, obligando al trabajador a aumentar la atención ante la probabilidad del riesgo. El trabajo en ambientes contaminados se está convirtiendo en un estresor importante. El mayor conocimiento de los posibles efectos sobre la salud de los contaminantes, debido al aumento de la formación y a la divulgación de la reglamentación al respecto, ha provocado, por un lado, que se tomen medidas de prevención y por otro, que sea más consciente de los riesgos a los que está sometido. La percepción de esos riesgos puede producir mayor ansiedad en el trabajador y esto puede repercutir en el rendimiento y en el bienestar psicológico. Por otra parte, los accidentes y enfermedades que se producen contribuyen también a incrementar el estrés de los compañeros.

7. Desplazamiento. - para muchas personas, el desplazamiento al lugar de trabajo resulta incómodo y agotador. Quedar atrapado en un embotellamiento y llegar tarde por culpa de un transporte público deficiente y colapsado genera una gran sensación de frustración e impotencia.

Según French y Caplan (1972) Los estresores organizacionales y Extra organizacionales son los que se presentan dentro del ámbito laboral, y que inciden en la vida personal del sujeto, provocando dificultades hogareñas, que al aumentar se potencian luego, generando un estrés posterior que se lleva nuevamente al ámbito laboral y genera dificultades en el rendimiento laboral, produciéndose así un círculo vicioso de retroalimentación mutua. (24)

Entre los estresores organizacionales o intraorganizacionales tenemos:

1. Estresores de nivel individual

a) Sobrecarga de trabajo: La sobrecarga o estrés por sobre estimulación puede ser objetiva o subjetiva, de acuerdo con la valoración y las características de las personas. Se considera sobrecarga de trabajo el ejercer responsabilidades importantes, es decir, por ejemplo, responsabilidad por la tarea o las decisiones de otros.

Estas personas habitualmente tienen más estrés, fuman más, tienen presiones más altas y aumentadas los índices de colesterol que aquellas que solamente se responsabilizan por objetos o por la realización de su propia tarea. La sobrecarga genera insatisfacción, tensión, disminución de la autoestima, sensación de amenaza, taquicardia, aumento del colesterol, del consumo de nicotina y otras adicciones, para tratar de responder a la sobre exigencia.

b) Conflicto de roles: El conflicto de roles puede ser objetivo o subjetivo.

El objetivo está dado cuando existen dos o más personas dando órdenes contradictorias. En cambio, un conflicto de roles subjetivo se produce como resultado de la

contradicción entre las órdenes formales que recibe el individuo y los propios valores y metas del sujeto. Los conflictos de roles generan gran ansiedad e insatisfacción por el trabajo.

c) Ambigüedad de roles: Se refiere a la falta de claridad sobre el papel que se está desempeñando, los objetivos del trabajo individual o el alcance de las responsabilidades. Se produce estrés, depresión y deseos de abandonar el puesto de trabajo cuando esta situación se mantiene en el tiempo en forma crónica. Es característica de este caso la disminución de la autoestima ante la falta de satisfacción por la tarea que se ejerce. Información y comunicación adecuadas disminuyen este tipo de conflictos, al mejorar la orientación de las tareas laborales.

d) Discrepancias con las metas de la carrera laboral: Las discrepancias y dudas sobre la carrera laboral o la profesión del individuo están dadas por la falta de seguridad laboral, las dudas sobre los ascensos y las legítimas ambiciones frustradas. La insatisfacción en cuanto a las discrepancias entre aspiraciones y logros lleva a la ansiedad y la frustración, la depresión y el estrés, especialmente entre los 40 y 50 años. Es frecuente que además de una calidad deficiente del rendimiento laboral encontremos adicciones como el alcohol, las drogas, el café, el tabaco, entre otros.

2. Estresores de nivel grupal.

Dentro de los estresores de nivel grupal se incluyen: Falta de cohesión grupal; conflictos intergrupales; conflictos intergrupales; apoyo inadecuado del grupo.

Las consecuencias habituales del estrés laboral generan alteraciones como trastornos psicosomáticos (úlceras pépticas o colon irritable), alteraciones cardiovasculares

(hipertensión, enfermedades coronarias), trastornos sexuales (impotencia, vaginismo), alteraciones dermatológicas (prurito, alopecia, dermatitis), cefaleas, insomnio, enfermedades infecciosas, entre otros. En el aspecto psicológico se manifiesta como una mayor inseguridad, trastornos de ansiedad, depresión, mayor dificultad en la concentración y memoria, deterioro en la capacidad de juicio y razonamiento, mayor agresividad, incremento en el enfrentamiento con compañeros o superiores, ausentismo laboral, desmotivación y falta de participación, aislamiento, abuso de alcohol y drogas entre otros.

2.2.4 FASES DEL ESTRÉS

El estrés desde que aparece hasta que alcanza su máximo efecto va pasando por una serie de etapas, durante las cuales se puede detener la acción que este trastorno genera o permitir que este se desarrolle plenamente hasta llegar a las últimas consecuencias.

Los estudios realizados por Levine (1975) y presentados por Esteve (1994) y según Melgosa (1999) señalan tres etapas en el proceso de manifestación del estrés, las cuales son:

Fase de alarma: una etapa de incertidumbre y de confusión. En ella se plantea la situación de estresante y el individuo debe movilizar mayor energía para poder afrontar la situación.

Según Melgosa la fase de alarma constituye el aviso claro de la presencia de un agente estresor la cual es seguida por la fase de resistencia cuando la presencia del estrés supera a la primera.

Una vez percibida la situación que genera estrés, los sujetos pueden enfrentarla y no resolverla satisfactoriamente y el estrés no llega a concretarse; pero cuando se realizó lo contrario de la fase de alarma se prolonga disminuyendo su capacidad de respuesta y la persona acaba por llegar a la fase de agotamiento.

En este punto se pueden notar significativas diferencias individuales, ya que mientras para unas personas unas experiencias resultan agotadoras, difíciles o con un fortísimo efecto negativo sobre el organismo, para otras personas estas vivencias resultan solo ligeramente alteradoras y no ocasionan daños en el sistema nervioso y en ninguna parte del organismo.

Fase de resistencia: etapa en la cual el organismo pone en marcha mecanismos biológicos para superar la crisis. Si la amenaza es constante, se puede producir la rotura de ese equilibrio que se consigue con los mecanismos puestos por la persona para contrarrestar la crisis.

Fase de agotamiento: etapa en la que el organismo ya no puede mantener respuestas adaptativas y puede dar lugar a alteraciones fisiológicas que pueden derivar en importantes daños patológicos.

En la fase de agotamiento se produce la disminución progresiva en el organismo, la cual conduce a un estado de deterioro que se caracteriza por la presencia de fatiga, ansiedad y depresión; síntomas que pueden aparecer de manera simultánea o individual.

2.2.5 TIPOS DE ESTRÉS

Según Slipack, 1996 existen dos tipos de estrés laboral:

Estrés episódico: es aquel que se presenta de manera momentánea, es una situación que no posterga por mucho tiempo y luego se enfrenta o resuelve en consecuencia desaparecen todos los síntomas que lo originaron, un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando una persona es despedida de su empleo.

Estrés crónico: es aquel que se presenta de manera recurrente cuando una persona es sometida a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no evite esa problemática el estrés no desaparecerá. Se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes

situaciones: ambiente laboral inadecuado, sobrecarga de trabajo, alteración de ritmo biológico, responsabilidades y decisiones muy importantes. (25)

2.2.6 CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL.

El estrés laboral produce una serie de consecuencias y efectos negativos:

- A nivel del sistema de respuesta fisiológico: Taquicardia, aumento de la tensión arterial, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, aumento de la tensión muscular, aumento de la glucemia, aumento del colesterol, inhibición del sistema inmunológico, etc.
- A nivel del sistema cognitivo: Sensación de preocupación, indecisión, bajo nivel de concentración, desorientación, mal humor, hipersensibilidad a la crítica, sentimientos de falta de control, etc.
- A nivel del sistema motor: Hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, exceso o falta de apetito, conductas impulsivas, bostezos, etc. El estrés también genera una serie de trastornos asociados, aunque no sean causas desencadenantes a veces constituye en factor colaborador:
 - Trastornos respiratorios: Asma, hiperventilación, taquipnea, etc.
 - Trastornos cardiovasculares: Enfermedad coronaria, hipertensión arterial, alteraciones del ritmo cardíaco, etc.
 - Trastornos inmunológicos: Desarrollo de enfermedades infecciosas.
 - Trastornos endócrinos: Hipertiroidismo, hipotiroidismo, etc.
 - Trastornos dermatológicos: Prurito, sudoración excesiva, dermatitis atópica, caída del cabello, urticaria crónica, rubor facial.
 - Diabetes: Suele agravar la enfermedad.
 - Dolores crónicos y cefaleas continuas.
 - Trastornos sexuales: Impotencia, eyaculación precoz, vaginismo.
 - Trastornos psicopatológicos: Ansiedad, miedos, fobias, depresión, conductas adictivas, insomnio, alteraciones alimentarias, trastornos de la personalidad, etc.

2.2.7 NIVEL DE ESTRES

En relación al nivel de estrés lo realizaremos según Maslach y Jackson (1981); habla de tres fases: agotamiento emocional, realización personal en el trabajo y despersonalización, que pueden desarrollarse en aquellos sujetos cuyo objeto de trabajo son personas de cualquier tipo de actividad. (26)

Tiene las siguientes características según Maslach y Jackson:

1.- Agotamiento Emocional (AE): Consiste por la pérdida progresiva de energía y el desgaste físico y se expresa como: cansancio al final de la jornada de trabajo, y se manifiesta: fatiga en las mañanas cuando va a trabajar, trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo, sensación de sentirse "quemado" por el trabajo, sentirse frustrado en el trabajo, trabajar demasiado, trabajar directamente con las personas produce estrés, sentirse acabado, entre otros.

2.- Falta de Realización Personal (FRP): Consiste en evaluar el trabajo personal de forma negativa. Este síndrome se evidencia por una sintomatología multidimensional, en el ámbito cognitivo, somático y emocional, y se refiere; comprender como se sienten los compañeros de trabajo, tratar eficazmente los problemas de sus compañeros, influir positivamente con su trabajo en la vida de las personas, sentirse muy activo, crear fácilmente un ambiente tranquilo, sentirse estimulado después de trabajar con sus compañeros, conseguir cosas satisfactorias y logros con su profesión, tratar los problemas emocionales con mucha tranquilidad y calma.

3.- Despersonalización (DP): Consiste en el desarrollo de sentimientos y actitudes negativas, respuestas frías e impersonales hacia las personas (alumnos, compañeros de trabajo), y se expresa: tratar algunos compañeros como si fueran objetos impersonales, volverse más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión, preocupación de que el trabajo me endurezca

emocionalmente, despreocuparse de lo que ocurre a mis compañeros, culparse de algunos problemas ajenos, entre otros.

El cuestionario más utilizado es el Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI), elaborado por Maslach y Jackson en el año de 1981, es un cuestionario en versión española compuesta de 22 ítems, que se valora en escala tipo Likert con siete niveles que va desde 0 hasta 6 y cada uno de ellos con cada sub-escala que son tres: agotamiento emocional, falta de realización personal y despersonalización.

Es un instrumento aplicado desde 1986 y se encuentra validado. Este inventario tiene alta consistencia interna y fiabilidad cercana al 0.9, autoadministrado, diseñada para medir la frecuencia e intensidad de la situación de agotamiento o cansancio emocional de ciertos profesionales (sanitarios, educadores, policías, trabajadores de servicios sociales, médicos, enfermeras, psicólogos, etc.), también pueden producirse entre individuos que trabajan en contacto directo con los pacientes; que por desarrollar tareas que les obligan a implicarse en los problemas emocionales y preocupaciones de los demás (sentimientos de miedo, odio, desesperación, rechazo) pueden llegar por la acumulación de estrés crónico, a una situación de agotado o "quemado"(agotamiento emocional, disminución de la realización personal, despersonalización).

El profesional de enfermería está sometido en líneas generales a factores estresores, como escasez del personal que supone una carga laboral, trabajo en turnos rotativos y la consecuente alteración del ritmo de trabajo con usuarios problemáticos, contacto con la enfermedad, dolor y muerte, conflictos y ambigüedad de rol, entre otros.

Según García Izquierdo (1991), señala que el Burnout es un problema característico de los trabajos de "servicios humanos", es decir de aquellas profesiones (enfermeras, médicos, asistentes sociales, profesores, psiquiatras, psicólogos, entre otros) que

deben mantener una relación continua de ayuda hacia el “cliente “. (27)

Se manifiesta en 3 tipos de grados:

-Bajo: Presenta síntomas físicos como dolor de cabeza, dolores de espalda, contracciones, etc. Puede observar cambios en el carácter y disminución de actividad laboral y se manifiesta; irritabilidad y ansiedad, insomnio; algunas ocasiones problemas de atención.

-Medio: Generalmente presenta alteraciones del sueño, dificultad para concentrarse, problemas en las relaciones interpersonales, cambios en el peso, disminución del apetito sexual, pesimismo y se manifiesta; aumento en el ausentismo al trabajo, fatiga sin ninguna razón, indecisión e indiferencia, aumento en el consumo de alcohol, café y cigarrillos.

-Alto: Disminuye marcadamente la productividad laboral, aumenta el ausentismo y la sensación de disgusto acompañado de baja autoestima. Es frecuente el uso de alcohol y/o de los psicofármacos y se manifiesta; depresión, problemas de salud (dolor de cabeza, dolor de estómago y digestivos, cardiovasculares).

2.2.8 ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERIA EN AREA CRÍTICA: EMERGENCIA

El papel del enfermero emergencista es imprescindible y fundamental dentro de los equipos de Emergencia Prehospitalaria, y por lo tanto debe tener una preparación tanto a nivel personal como profesional que le permita realizar su trabajo de manera eficiente, debe ser capaz de relacionarse con el equipo interdisciplinario para poder coordinar y optimizar esfuerzos dirigidos a cada paciente.

Los cuidados de enfermería deben ser integrados en el Sistema Integral de Emergencias, como sistema se debe establecer un orden de prioridades desde el enfermero asistencial y equipo multidisciplinario que asiste a la persona. El reconocimiento primario y secundario realizado de forma sistemática, constante y

protocolizada, cumple la misión de evitar errores y omisiones en la valoración, tratamiento y cuidados.

Al respecto, el papel del enfermero es primordial en la atención inicial al paciente, donde el tratamiento y cuidados deben ser precoces. Aumentando la calidad asistencial llegando al grado del éxito, disminuyendo la morbimortalidad de los primeros momentos iniciales.

La atención de enfermería ante una emergencia requiere de condiciones especiales que garanticen rendimiento y eficacia, por lo que debe reunir las siguientes condiciones: capacidad para asumir su función en situaciones de mayor tensión; capacidad para valorar adecuada y rápidamente a los lesionados; conocimiento de las operaciones internas del departamento de emergencia; capacidad para tomar decisiones rápidas y firmes; habilidades para las comunicaciones; habilidad para realizar intervención en crisis; habilidad en prestación de primeros auxilios. (28)

La atención que brinda el profesional de enfermería se basa en el proceso de atención de enfermería, donde incluye tres fases:

1.-Reconocimiento Inicial (evaluación y estabilización inmediata del paciente como primera prioridad), donde la primera prioridad es la valoración rápida de las vías respiratorias del paciente y control de la columna cervical; donde la ventilación inadecuada ocasiona hipoxemia e hipoxia inmediata y cuando el oxígeno deja de llegar al cerebro, se provoca una lesión irreversible, segundo valorar la respiración, tercer lugar la circulación y control de la hemorragia; donde se evalúa tres aspectos clínicos importantes para valorar el estado hemodinámico: a) nivel de conciencia, b) color de la piel, c) déficit neurológico mediante la escala de coma de Glasgow.

2.-Valoración Secundaria (después de las medidas de reanimación y estabilización iniciales debe completarse una exploración, más detenida para identificar las lesiones existentes), se identifican todas las heridas mayores y se facilita el proceso de establecimiento de prioridades.

3.-Valoración Continua y Sistemática (una evaluación continua de la asistencia prestada y de la reacción de la víctima, tiene como objetivo identificar complicaciones inminentes o reales), se identifica los cambios en el estado de la víctima.

El profesional de enfermería debe conocer el equipo o material necesario al igual que los protocolos para su uso y contar con alguien más que esté preparado. Cuando se requiera de una medida inmediata, debe contar con un coche con material de urgencia; balón de ambú, desfibrilador/monitor, fármacos de incubación, materiales endovenosos, jeringas o agujas, equipo de incubación, balón de oxígeno, estuches para extraer sangre y medir gases arteriales, sondas y cánulas para vías aéreas, soluciones y equipo endovenoso, equipo y material especializado, entre otros.

El papel de la enfermera en un servicio de emergencia, se encuentra en un proceso cíclico y continuo de retroalimentación constante; donde la enfermera combina no sólo el tratamiento farmacológico, tratamiento dietético, la terapéutica física, sino también el apoyo emocional y respeto de la intimidad al paciente como a su familia.

El estrés de la enfermera(o) que labora en unidades críticas tiene características importantes por el tipo de paciente que atiende constantemente, por el gran esfuerzo mental y físico que realiza, el trato con la gente; por lo que aumenta el nivel carga de trabajo y ante las diversas situaciones difíciles que enfrenta diariamente principalmente con el sufrimiento humano y la muerte. Esta realidad exige de la enfermera conocimientos acerca de la atención que requieren sus pacientes y de sus propias actitudes que estas producen en la atención prestada al enfermo, cada vez quizás frente a la misma enfermedad de sus pacientes experimenten situaciones de estrés. Al respecto podemos decir que las enfermeras y los pacientes son vulnerables a los efectos del estrés y deben reflexionar acerca de su tipo de vida para incluir en sus

planes aquellas actividades que le ayuden a superar el estrés generado en su ambiente laboral.

Veamos algunas conductas producto del estrés en las enfermeras, que afecta al paciente:

-Agresión: Debido a una percepción de que esté siendo víctima de injusticias, generan en la enfermera reacciones de agresión frente a los demás, por ejemplo: gritar a un paciente durante un procedimiento aludiendo que éste no colabora, etc.

-Indiferencia: Como una respuesta al estado de depresión el actuar indiferentemente frente a los demás, por ejemplo: escuchar las quejas de un paciente y no hacer nada, etc.

-Ansiedad: Sugieren que la enferma percibe su estrés como sucesos peligrosos lo cual generan en ella un estado de ansiedad que no le permiten cumplir, por ejemplo: un determinado procedimiento dando vueltas sobre el mismo sin llegar a culminarlo. El personal de enfermería puede prevenir y controlar las situaciones de estrés, ya que es clave para poder hacer frente ante determinadas situaciones; para ello es necesario practicar hábitos saludables como: técnicas de relajación; es decir obtener habilidades en las técnicas de manejo de estrés, definida como el conjunto de procedimientos y recursos de que se vale un individuo para manejar las situaciones estresantes. Dentro de ello tenemos la actividad física; caminatas, nutrición adecuada, yoga, entre otros. Al respecto la enfermera es responsable de mantener todos los aspectos de su vida en equilibrio; tanto para el trabajador como para sus vida personal y social, controlando aquellas situaciones que pueden alterar su estado emocional.

2.3 DEFINICIÓN DE OPERACIONAL DE TÉRMINOS

- **ESTRÉS** es una respuesta ante una situación de amenaza que percibe la enfermera durante su labor de trabajo en el servicio de emergencia.

- **FACTORES:** donde el personal de enfermería es sometido a una excesiva carga laboral causada por diferentes factores (físico, psicológico, social y ambiental) ocurrido en el servicio de emergencia.
- **ENFERMERA** es el profesional de salud encargada de brindar servicios de atención oportuna hacia el paciente ante una eventualidad de emergencia.
- **EMERGENCISTA:** son enfermeras especializadas que cumplen el rol de mayor adiestramiento y capacitación de priorizar la atención ante una emergencia, tiene juicio y la experiencia para detectar los signos y síntomas de alarma ante cualquier eventualidad que se presente.

2.4 HIPOTESIS

Hi: el factor psicológico presenta un nivel alto relacionado al estrés en enfermeras de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho.

Hi: el factor físico presenta un nivel alto relacionado al estrés en enfermeras de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho.

Hi: el factor social y ambiental presenta un nivel medio relacionado al estrés en enfermeras de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho.

2.5 VARIABLE

Las variables de estudio son:

V1: **ESTRÉS:** es una variable cualitativa ordinal y presenta 3 dimensiones (realización personal, despersonalización, agotamiento emocional) cada una muestra un valor final de alto, medio y bajo.

V2: **FACTORES:** es una variable cualitativa ordinal y presenta 4 factores relacionados al estrés (físico, psicológico, social y ambiental) cada una muestra un valor final de alto, medio y bajo.

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION

El estudio por la naturaleza de la investigación, es de enfoque cuantitativo por que permitirá conocer numéricamente y estadísticamente la realidad en que se desarrollan los hechos.

Según el alcance de los resultados es de tipo descriptivo por qué se intenta demostrar si hay alguna relación entre las variables del estudio; y es de corte transversal porque la información se obtuvo en un tiempo y espacio determinado.

3.2 LUGAR DE ESTUDIO

El estudio se realizará en el Hospital San Juan de Lurigancho ubicado en Canto Grande cuadra 11 al costado del mercado central de Canto Grande. El cual brinda atención a toda la población del distrito y otros distritos. La atención se brinda las 24 horas del día, cuenta con áreas de ingreso para ambulancia y otros medios de transporte, recepción de caja, farmacia, SIS, admisión, SOAT, lugar de ubicación de sillas de ruedas o camillas disponibles brindados por el hospital para el traslado de pacientes, al ingreso se ubica en el lado izquierdo el Triage de adulto, donde son clasificados si es o no una emergencia en la cual tiene uno o

dos médico de atención inmediata (prioridad IV), una enfermera y un técnico; más adelante esta servicio de Trauma Shock que tiene 2 camas disponibles y materiales especializados para la atención de pacientes graves, contando con una enfermera, técnica y medico emergencista, al frente se encuentra una área de nebulización; después tópico de medicina donde se encuentra dos o tres medico de medicina interna y tópico de cirugía con dos camillas, con dos cirujanos general, a veces un traumatólogo, un personal técnico de enfermería, tópico de enfermería donde se pacientes tanto de medicina y cirugía, traumatología contando con un personal de enfermería y técnico de enfermería, en la cual no se cuenta con camillas solamente con sillas y observación donde se encuentra nueve camillas para pacientes y los demás se encuentra sentados, contando con una enfermera y un personal técnico, un servicio de jefe de guardia que esta las 24 horas y jefa de enfermería de emergencia atiende las 12 horas; el lado derecho se encuentra la área de pediatría donde esta trauma shock de pediatría que a veces lo asume la enfermera de observación junto con su técnico, actualmente no se cuenta con personal solamente para este servicio, observación con cuatro camas, con cuatro pediatras, una enfermera y un técnico de enfermería, y Triage de pediatría que cuenta con tres pediatras, con una enfermera, actualmente no hay técnico de enfermería por lo cual, el técnico de observación apoya al servicio, un lado baño de paciente y dos cabinas de atención rápida y una área de nebulización. Y finalmente a su lado de pediatría esta área de ginecología y obstetricia, actualmente ninguna enfermera trabaja en esa área.

3.3 POBLACION DE ESTUDIO

La población estuvo conformada por un total de 49 enfermeras asistenciales tanto nombradas, CAS y terceros que laboran en el área de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho y que brindan atención las 24 horas al día, siendo los turnos de trabajo de las enfermeras

rotativos en los siguientes horarios de 7:0 a.m. –7:0 p.m. (diurnos) y de 7:0 p.m. – 7:0 a.m. (nocturnos).

3.4 UNIDAD DE ANALISIS

Profesional de enfermería que laboran en el servicio de emergencia

3.5 CRITERIOS DE SELECCIÓN

3.5.1 CRITERIOS DE INCLUSION

- Enfermeras que laboren más de dos años en el servicio.
- Enfermeras que aceptan participar en el estudio

3.5.2 CRITERIOS DE EXCLUSION

- Enfermeras que se encuentren de vacaciones, permiso o licencia
- Enfermeras jefas o supervisoras y UCI - UCE
- Enfermeras que no acepten participar en el estudio

3.6 TECNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

En relación al nivel de estrés se utilizó la técnica entrevista y el instrumento el inventario de Maslach elaborado por Maslach y Jackson en el año 1986, en versión española, el cual tiene alta consistencia interna y fiabilidad al 0.9, (**Anexo I**) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes. Entre las dimensiones tenemos; cansancio emocional (9), que valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo; y consta de los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20; despersonalización (5) valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento; consta de los ítems 5, 10, 11, 15,

22 y realización personal (8) que evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo y consta de los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21(**Anexo C**)

En relación de los factores de relacionados al estrés se utilizó como la técnica la entrevista y se elaboró un formato de 31 ítems en la cual está dividido por 4 factores (biológicos, psicológicos, social y ambiental) (**Anexo C**) en la cual su validez se desarrolló por juicio de expertos y utilizando la prueba binomial para saber obtener la validez de instrumento propiamente dicho obteniendo un resultado favorable para su aplicación. (**Anexo H**) y la confiabilidad utilizando la fórmula de Kuder Richarson se obtuvo como resultado confiable (80%) (**Anexo I**)

3.7 PROCEDIMIENTO PARA EL ANALISIS E INTERPRETACION DE LA INFORMACION

Para desarrollar el estudio se realizó el trámite administrativo mediante un oficio al Director del Hospital San Juan de Lurigancho, a fin de obtener la autorización respectiva. Luego se realizó la coordinación con la jefa de servicio de emergencia para establecer el cronograma de inicio de recolección de datos, considerando aproximadamente de 10 minutos para ser aplicado al sujeto de estudio previo consentimiento informado, el cual fue realizara en el mes de noviembre del 2017 en los diferentes turnos previa coordinación.

Luego de obtenidos los datos, éstos fueron procesados mediante paquetes estadísticos previa elaboración de la tabla de códigos (**Anexo E**) y la tabla matriz (**Anexo F**) a fin presentar los resultados en tablas y/o gráficos estadísticos para su análisis e interpretación respectivo teniendo en cuenta el marco teórico.

Para la medición de la variable de estudio se utilizó la Escala de Estatores, realizando procedimientos similares para cada dimensión y obteniéndose los siguientes valores (**Anexo G**).

El Inventario de Maslach la calificación de los ítems depende

1. NIVEL DE ESTRÉS	Puntajes
- Alto	mayor 69
- Medio	45-69
- Bajo	menor 45

NIVEL DE ESTRÉS POR DIMENSIONES:

- Agotamiento emocional

	Puntajes
- Alto	mayor 25
- Medio	9-25
- Bajo	menor 9

- Despersonalización

	Puntajes
- Alto	mayor 10
- Medio	4-10
- Bajo	menor 4

- Realización personal

	Puntajes
- Alto	mayor 42
- Medio	26-42
- Bajo	menor 26

2. FACTORES CAUSALES

- Biológicos

Puntajes

- Alto mayor 8
- Medio 4-8
- Bajo menor 4

- Psicológicos

Puntajes

- Alto mayor 14
- Medio 10-14
- Bajo menor 8

- Sociales

Puntajes

- Alto mayor 12
- Medio 8-12
- Bajo menor 8

- Ambientales

Puntajes

- Alto mayor 11
- Medio 7-11
- Bajo menor 7

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIONES

Posterior a la recolección de datos, estos fueron procesados y presentados en tablas y/o gráficos estadísticos para el análisis e interpretación considerando el marco teórico. Así tenemos:

4.1 RESULTADOS

4.1.1 CARÁCTERISTICAS DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO

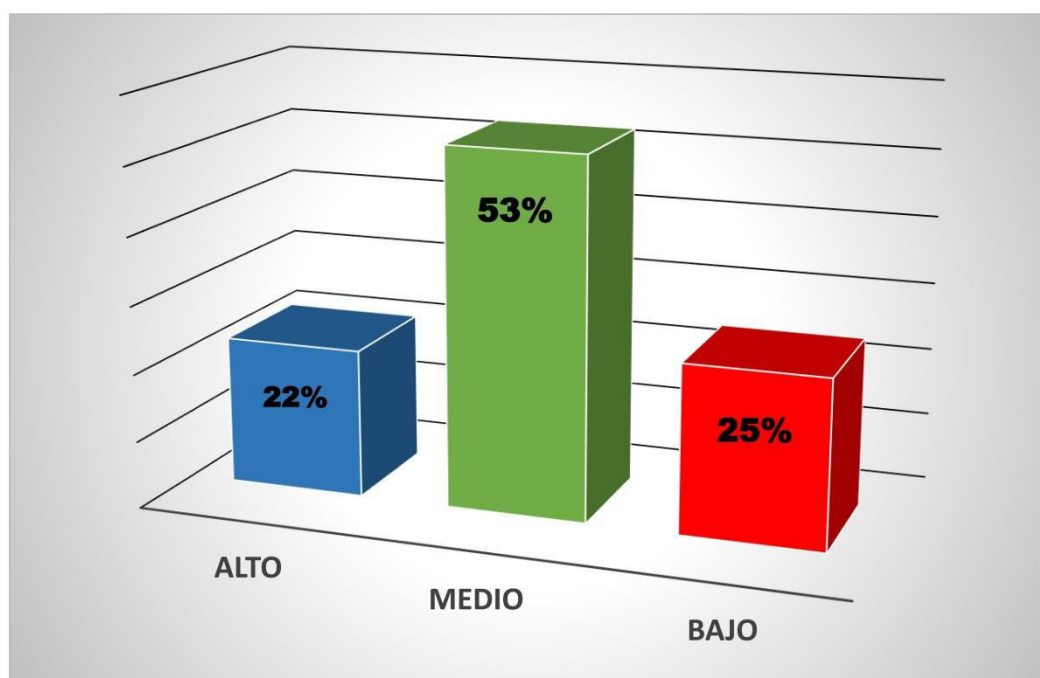
En cuanto a los datos generales de los enfermeros tenemos que del 100% (32), según la edad el 50% (16) tienen de 25 a 35 años, 37% (12) tienen 36 a 45 años, 13% (04) más de 46 años; 75% (24) son de sexo femenino y 25%(08) son de sexo masculino; en el estado civil 54%(17) son casados, 34%(11) son solteros y otros 12%(04), según tiempo de servicio en la institución 34%(11) tienen de 1 a 5 años, 37%(12) tienen de 6 a 10 años, 13%(04) tienen 11 a 15 años como los que tienen 16 a 20 años y 03%(1) más de 20 años, según su condición laboral 16%(5) son personal contratados, 71%(23) son personal nombrado y 13%(04) son personal tercero (**Anexo J, K, L, M, N**).

Por lo que se puede evidenciar que la mayoría de enfermeros tiene entre 25 a 35 años, son de sexo femenino, casados, tienen un tiempo de servicio entre 6 a 10 años que laboran en el servicio de emergencia y nombrados.

4.1.2 DATOS DE LA VARIABLE DE ESTUDIO

GRAFICO Nº 1

NIVEL DE ESTRÉS EN ENFERMERAS DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE SAN JUAN DE LURIGANCHO. 2017

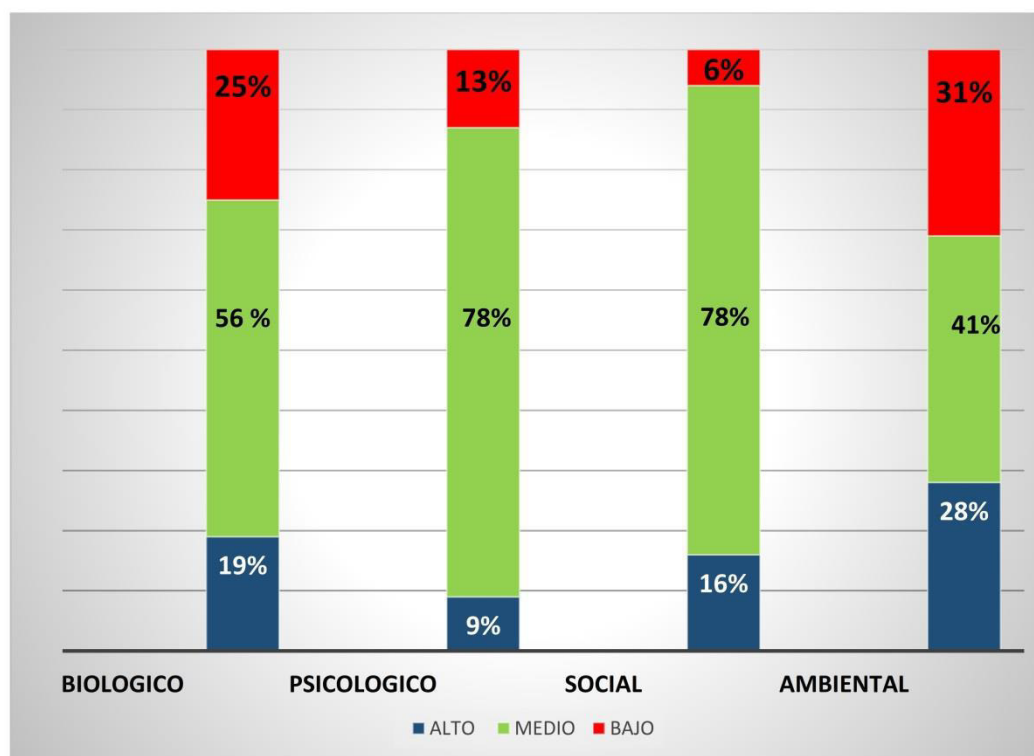


Fuente: Instrumento aplicado a los enfermeros del servicio de emergencia HSJL 2017

En relación al Nivel de estrés en las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho del 100% (32), 53% (17) tienen medio, 25% (08) bajo y 22% (07) alto. **(Anexo Ñ)**. Los aspectos referidos a nivel de estrés medio están dados porque se sienten acabados, no les preocupa lo que ocurre a las personas a las que dan sus servicios, pero al ingresar se sienten activos; a nivel de estrés bajo están dados porque no se sienten “totalmente agotados” al finalizar el trabajo y respecto a nivel alto están dados porque sienten que pueden crear una atmósfera relajada con los pacientes e influenciar positivamente en su trabajo y en la vida de los demás.

GRAFICO N° 2

FACTORES RELACIONADOS AL ESTRÉS EN ENFERMERAS DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO. 2017

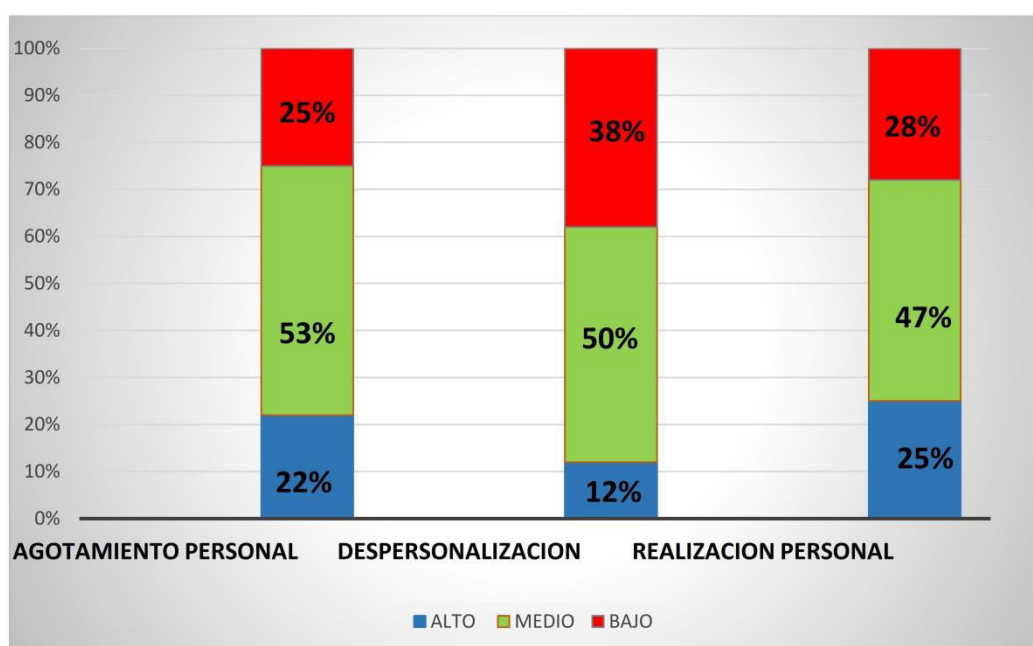


Fuente: Instrumento aplicado a los enfermeros del servicio de emergencia HSJL 2017

En relación a Factores relacionados al estrés en enfermeras de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho del 78% (25) tienen medio en relación con el factor psicológico y social, 31% (13) bajo en relación al factor ambiental y 28% (09) alto en relación al factor ambiental. **(Anexo S).** Los aspectos referidos a factor psicológico relacionado al estrés es un nivel medio en la cual predomina mayormente y están dados por los ítems: porque se siento acabado, no me preocupa lo que ocurre a las personas a las que doy mis servicios, pero al ingresar se siente activo; a nivel de estrés bajo están dados porque se no siente “totalmente agotadas” al finalizar en el trabajo y respecto a nivel alto están dados por que sienten que pueden crear una atmosfera relajada con los pacientes e influenciar positivamente en mi trabajo en la vida de los demás

GRAFICO N° 3

NIVEL DE ESTRÉS SEGÚN DIMENSIONES EN ENFERMERAS DE SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO. 2017

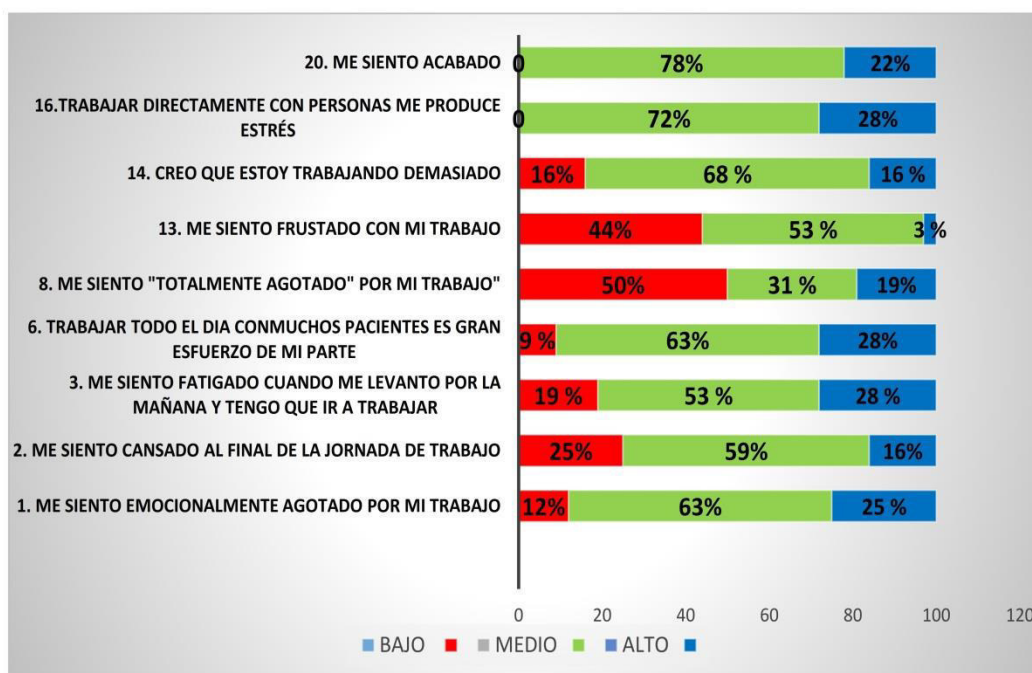


Fuente: Instrumento aplicado a los enfermeros del servicio de emergencia HSJL 2017

Respecto al Nivel de estrés según dimensiones en las enfermeras de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho del 53% (17) tienen medio en la dimensión de agotamiento personal, 38% (12) bajo en la dimensión de despersonalización y 25% (08) alto en la dimensión de realización personal. **(Anexo O)**. Los aspectos referidos a medio estado 78%(25) se sienten acabado, y bajo 50%(16) no se sienten “totalmente agotado” por su trabajo, luego alto el 28%(09) refiere sentirse fatigado cuando se levanta para ir a trabajar, o que trabajar todo el día con personas implica mucho esfuerzo del personal de enfermería y que trabajar directamente con ellos les produce estrés. **(Anexo P)**

GRAFICO Nº 4

NIVEL DE ESTRÉS SEGÚN LA DIMENSIÓN DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL POR ITEMS EN ENFERMERAS DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO. 2017

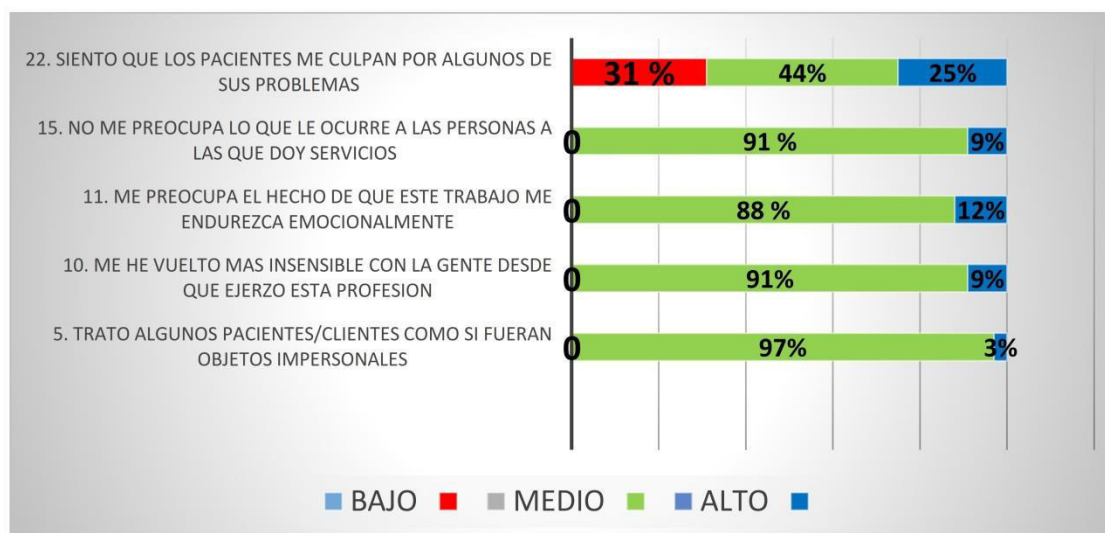


Fuente: Instrumento aplicado a los enfermeros del servicio de emergencia HSJL 2017

Respecto al Nivel de estrés en las enfermeras según la dimensión de agotamiento emocional que laboran en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho del 100% (32), 53% (17) tienen medio, 25% (08) bajo y 22% (07) alto. **(Anexo O)**. Los aspectos referidos a medio esta dado 78%(25) se sienten acabado, y bajo 50%(16) no se sienten “totalmente agotado” por su trabajo, luego alto el 28%(09) refiere sentirse fatigado cuando se levanta para ir a trabajar, o que trabajar todo el día con personas implica mucho esfuerzo del personal de enfermería y que trabajar directamente con ellos les produce estrés. **(Anexo P)**

GRAFICO Nº 5

NIVEL DE ESTRÉS SEGÚN LA DIMENSION DESPERSONALIZACION POR ITEMS EN ENFERMERAS DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO. 2017

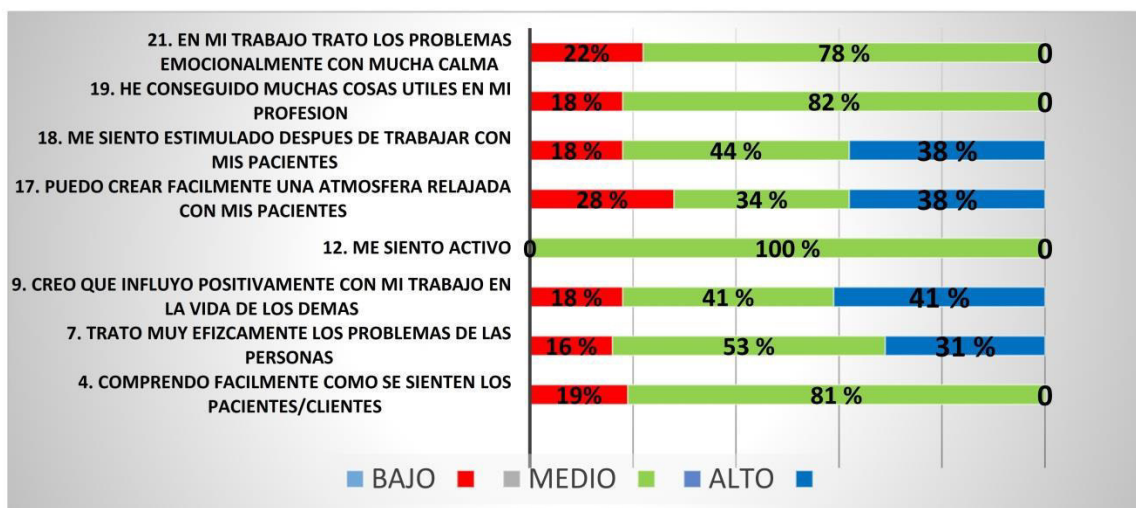


Fuente: Instrumento aplicado a los enfermeros del servicio de emergencia HSJL 2017

Respecto al Nivel de estrés en las enfermeras según la dimensión despersonalización que laboran en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho del 100% (32), 50% (16) tienen medio, 38% (12) bajo y 12% (04) alto. **(Anexo O)**. Los aspectos referidos a medio esta dado 91%(29) porque no le preocupa lo que les ocurre a las personas a las que brinda servicios y se han vuelto insensible con las personas durante su ejercicio profesional, luego alto 31%(10) refiere sentirse que los pacientes les culpa por algún problema que padecen. **(Anexo Q)**

GRAFICO Nº 6

NIVEL DE ESTRÉS SEGÚN LA DIMENSION REALIZACION PERSONAL POR ITEMS EN ENFERMERAS DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO. 2017

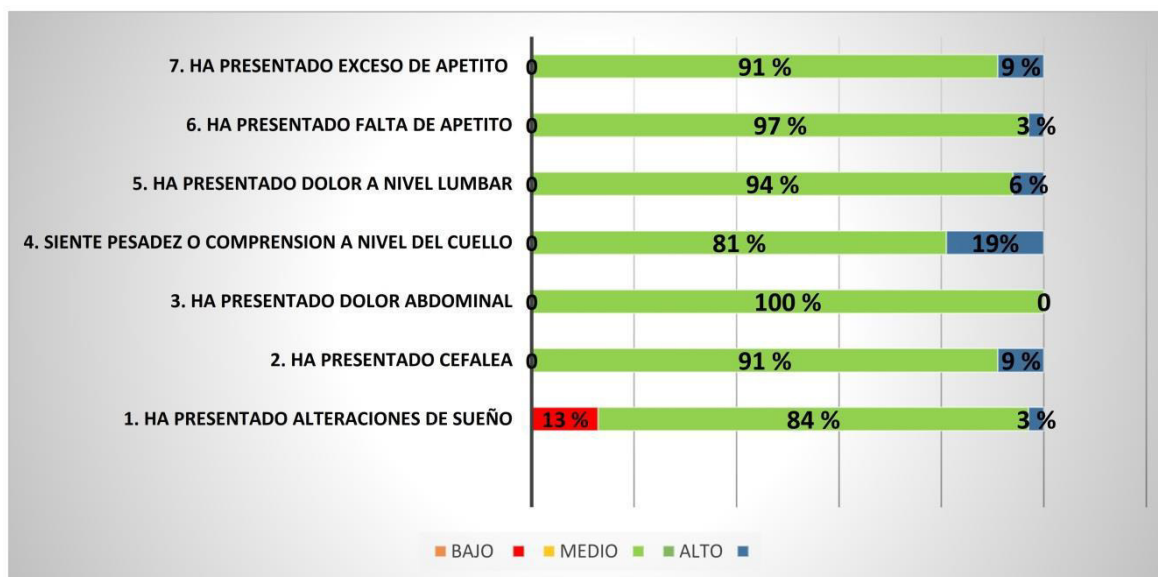


Fuente: Instrumento aplicado a los enfermeros del servicio de emergencia HSJL 2017

Respecto al Nivel de estrés en las enfermeras según la dimensión de realización personal que laboran en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho del 100% (32), 47% (15) tienen medio, 28% (09) bajo y 25% (08) alto. **(Anexo O)**. Los aspectos referidos a medio estado 100%(32) presenta un estado muy activo al ingresar a trabajar, luego alto 41%(13) refiere sentirse que crea influye positivamente en su trabajo en la vida de los demás y bajo 28% (09) en relación que no puedan crear fácilmente una atmosfera relajada con los pacientes. **(Anexo R)**

GRAFICO Nº 7

NIVEL DE ESTRÉS SEGUN FACTOR BIOLOGICO EN ENFERMERAS DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO. 2017

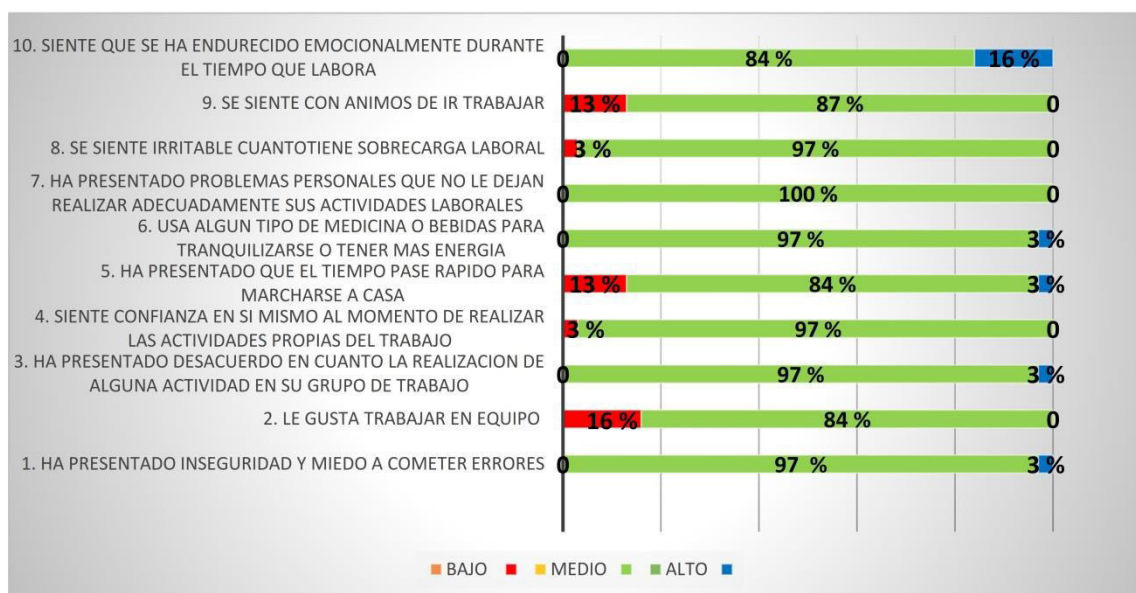


Fuente: Instrumento aplicado a los enfermeros del servicio de emergencia HSJL 2017

Respecto al Nivel de estrés en las enfermeras relacionado con el factor biológico que laboran en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho del 100% (32), 56% (18) tienen medio, 25% (08) bajo y 19% (06) alto. **(Anexo S)**. Los aspectos referidos a medio esta dado 100%(32) presenta dolor abdominal y bajo 13% (04) ha presentado alteraciones de sueño y alto 19% (06) ha presentado pesadez o rigidez en el cuello. **(Anexo T)**

GRAFICO Nº 8

NIVEL DE ESTRÉS SEGUN FACTOR PSICOLOGICO EN ENFERMERAS DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO. 2017

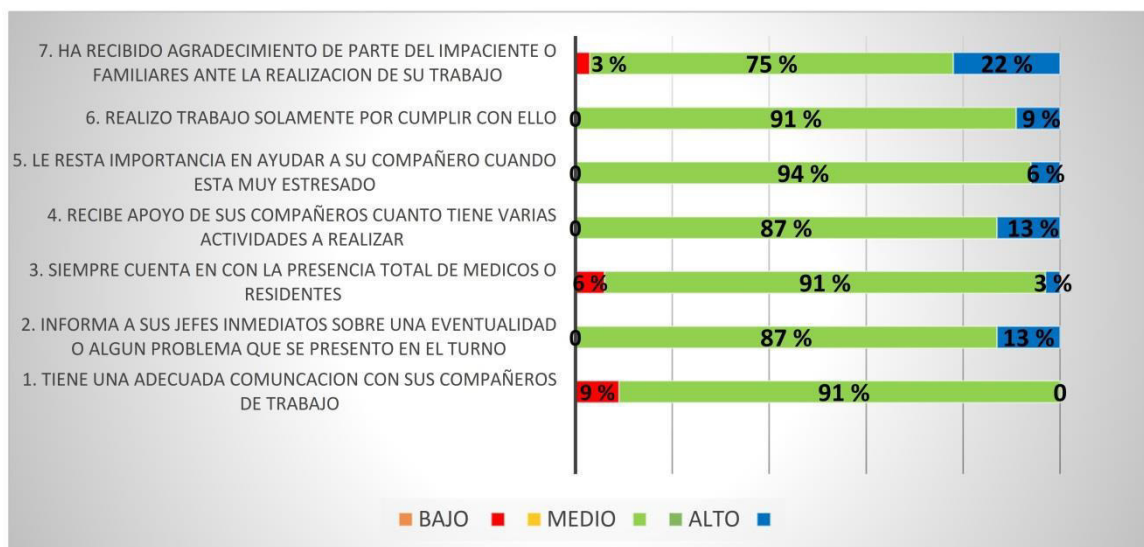


Fuente: Instrumento aplicado a los enfermeros del servicio de emergencia HSJL 2017

Respecto al Nivel de estrés en las enfermeras relacionado con el factor psicológico en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho del 100% (32), 78% (25) tienen medio, 13% (04) bajo y 09% (03) alto. **(Anexo S)**. Los aspectos referidos a medio esta dado 100%(32) han presentado problemas personales que no le dejan realizar sus actividades, bajo 16% (05) que le gusta trabajar en equipo y alto 16% (05) siente que se ha endurecido emocionalmente durante el tiempo que laboran **(Anexo U)**

GRAFICO Nº 9

NIVEL DE ESTRÉS SEGUN FACTOR SOCIAL EN ENFERMERAS DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO. 2017

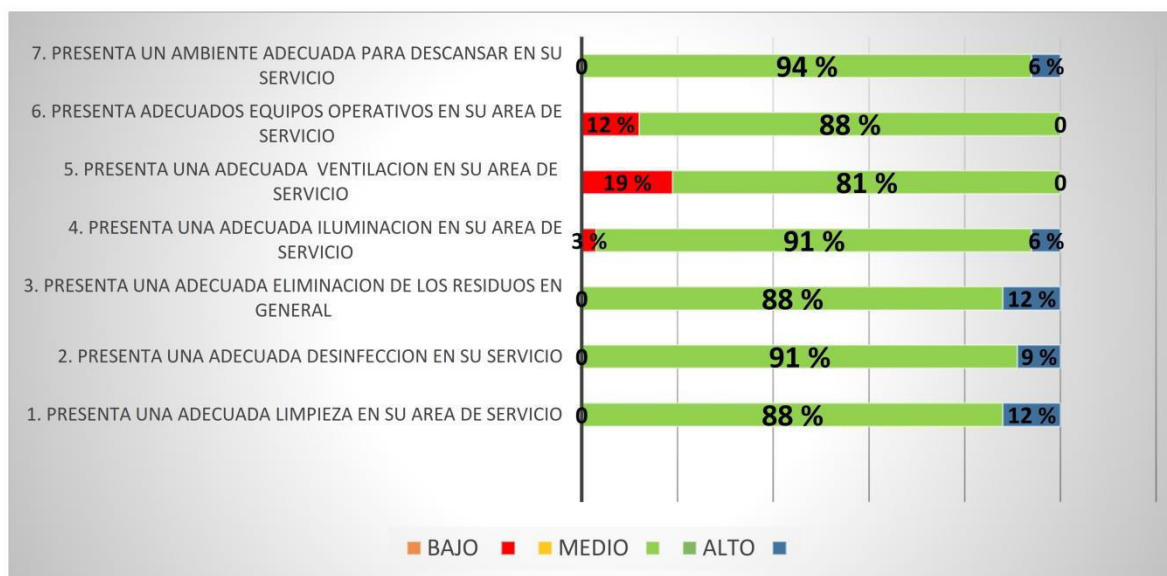


Fuente: Instrumento aplicado a los enfermeros del servicio de emergencia HSJL 2017

Respecto al Nivel de estrés en las enfermeras relacionado con el factor social que laboran en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho del 100% (32), 78% (25) tienen medio, 06% (02) bajo y 16% (05) alto. **(Anexo S)**. Los aspectos referidos a medio esta dado 94%(30) le resta importancia en ayudar a sus compañeros cuando está muy estresado, bajo 09% (03) no tiene adecuada comunicación con sus compañeros de trabajo **(Anexo W)**

GRAFICO Nº 10

NIVEL DE ESTRÉS SEGUN FACTOR AMBIENTAL EN ENFERMERAS DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO. 2017



Fuente: Instrumento aplicado a los enfermeros del servicio de emergencia HSJL 2017

Respecto al Nivel de estrés en las enfermeras relacionado con el factor ambiental que laboran en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho del 100% (32), 41% (13) tienen medio, 31% (10) bajo y 28% (09) alto. **(Anexo S)**. Los aspectos referidos a medio esta dado 91%(29) presenta una adecuada desinfección y bajo 19% (06) no presenta una adecuada ventilación en su área de servicio **(Anexo X)**

4.2 DISCUCIONES

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS), define el estrés como el "conjunto de reacciones fisiológicas que preparan el organismo para la acción". Es decir, ante determinada demanda del ambiente, el organismo realiza un conjunto de procesos fisiológicos y psicológicos que lo preparan para actuar en consecuencia y responder a dicha demanda.

El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control, se produce cuando existe una discrepancia entre las demandas del ambiente y los recursos de la persona para hacerles frente, por ello el estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren. Nuestro cuerpo se prepara para un sobreesfuerzo, somos capaces de procesar más información sobre el problema y actuamos de forma rápida y decidida. El problema es que nuestro cuerpo tiene unos recursos limitados y aparece el agotamiento. (Cano 2002) (29)

Todo ellos constituyen factores estresores del contexto hospitalario, siendo posible diferenciar a los personales, la presión y la exigencia (de los superiores), la organización y las relaciones humanas (estructura organizacional y cultura) y los ambientales (infraestructura y equipos). El horario rotativo y la jornada nocturna son otras condiciones de trabajo que generan alteraciones fisiológicas, como la ruptura del ritmo biológico cotidiano (alimentación y sueño).

Dicho anteriormente, una investigación en relación al nivel de estrés realizado por Ramos Tipian Elizabeth con el título “Estrés laboral en enfermeras del servicio de atención inmediata e intermedios en el Instituto Nacional Materno Perinatal” (6) concluyen que su nivel de estrés en las enfermeras en su mayoría es de **nivel medio**, ya que, “se sienten emocionalmente agotadas por su trabajo”, “creen que no tratan algunos pacientes como si fueran objetos impersonales”, “trabajan demasiado”, por lo cual, en relación al nivel de estrés hay una concordancia de **nivel medio**, pero en sus ítems son distintos a mi investigación, ya que, se encontró mayor porcentaje el ítems “se sienten acabado” “no le preocupan lo que ocurre a las personas que doy mis servicios” .

Dando como resultado similar en relación al nivel de estrés “medio”, pero con diferente resultado en relación a los ítems, dando a ver que el

profesional de enfermería en su mayoría se ve afectado en sus tres dimensiones descrita por Malash y Jackson: despersonalización, agotamiento emocional y realización personal. (26)

Por lo que se puede expresar y analizar en los gráficos presentados que el **nivel de estrés** en las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho en su mayoría es **medio** dando como mayor porcentaje los ítems “se sienten acabado”, pero en el nivel bajo expresa que no se sienten “totalmente agotados” con su trabajo, sin embargo, un porcentaje significativo se considera alto en el ítem de “que no pueden crear una atmosfera relajada con sus pacientes”, lo que con lleva a una serie de repercusiones en la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería al paciente que acude a la emergencia, debido al desarrollo de conductas consideradas “negativas o desinterés” hacia los pacientes a veces se presenta debido a la situación, según lo observado en el servicio de emergencia a veces al ingresar al servicio y encuentras muchos pacientes que atender entonces pones entusiasmo en atenderlos y poder resolver sus problema de salud para que pronto puedan regresar a su hogar o explicarle de forma clara el motivo de su hospitalización, dando, todas las comodidades que se puedan dar según la realidad y materiales disponibles que nos da el hospital. Pero a veces supera la cantidad de atención y es donde la enfermera demuestre no solo las competencias alcanzadas en su formación profesional, sino también requiere que demuestre su capacidad para tomar decisiones asertivas y una interrelación con el usuario y familia basado en una comunicación asertiva, sino también proporcionar una atención integral basada en el cuidado humanizado, manejo y control de sus actitudes y mecanismos para controlar el estrés y aplicar los mecanismos de afronte orientado a mejorar su calidad de vida y la atención que brinda al usuario en emergencia.

El **agotamiento emocional** se caracteriza por la ausencia o falta de energía entusiasmo y un sentimiento de escasez de recursos que puede manifestarse física, psíquicamente o ambas combinadas, a estos

sentimientos pueden sumarle frustración y tensión en los trabajadores que se dan cuenta que ya no tienen condiciones de gastar más energía.

Se puede concluir, que el **nivel de estrés** en las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho en la **dimensión agotamiento emocional es medio a bajo**, porque “se sienten acabado”, sin embargo se presenta un porcentaje significativo en el nivel bajo, ya que, no se sienten “totalmente agotado” por su trabajo, no se sienten frustrados con su trabajo, y de nivel alto refieren que trabajar con personas les produce estrés, dando analizar que las enfermeras están predispuesta a un menor control afectivo, cuando se enfrente a variedad de responsabilidades atribuidas a su trabajo con pocos mecanismo de afrontamiento produciéndose un sobreesfuerzo físico, emocional y conductual, sin embargo es necesario tomar las estrategias para revertir esta situación y con ello brindar una atención de calidad, mediante un cuidado integral al paciente que acude a la emergencia. Se observa en el servicio que a veces se dan un tiempo para relajarse, por ejemplo, cuando celebran el cumpleaños de un compañero de trabajo, o festividades como Día de la madre, padre o de la misma institución, o un campeonato mundial como se vio en el partido de repichaje de Perú – Nueva Zelanda celebrando los goles o ponerse la camiseta de la selección peruana.

La **despersonalización** se concibe como el desarrollo de actitudes, sentimientos y respuestas negativas, distantes y deshumanizadas hacia las otras personas, especialmente a los beneficiarios de su trabajo, acompañadas de un aumento de la irritabilidad y una falta de motivación hacia el trabajo. Se caracteriza por tratar a los clientes, compañeros y la organización como objetos. Los trabajadores pueden demostrar insensibilidad emocional, un estado psíquico en que prevalece el cinismo o la disimulación afectiva, la crítica exacerbada de todo su ambiente y de todos los demás

Mediano Ortega menciona que la despersonalización se produce como consecuencia del agotamiento emocional prolongado, generándose por la utilización de estrategias de afrontamiento negativas como el aislamiento es decir se forma una barrera entre el paciente y el profesional, este se vuelve distante respecto a lo que le suceda al paciente solo trabaja por rutina. (29)

El profesional de enfermería experimenta un claro distanciamiento no solo de las personas beneficiarias de su trabajo, sino de sus compañeros de equipo con los que trabaja, mostrando una actitud irritable, irónica y despectiva, atribuyéndoles la responsabilidad de sus frustraciones y de su falta de rendimiento laboral.

Por lo que se puede concluir que el **nivel de estrés** laboral en las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia en el Hospital San Juan de Lurigancho **según la dimensión despersonalización**, en su mayoría tienen un **nivel medio** referido “tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales”, “sienten que se han vuelto más sensibles con la gente desde que ejercen la profesión”, “no les preocupa lo que ocurre a sus pacientes”, esto se puede repercutir en el cuidado que brinda la enfermera al paciente que acude a la emergencia, ya que al volverse más deshumanizadas, insensibles, sin sentimientos, puede alterarse la relación con sus compañeros de trabajo, con su familia y su trato con el paciente, en relación significativo en el nivel bajo se ha observado “que los pacientes los culpan de sus problemas”, eso es debido, a que los pacientes expresan durante su atención que los medicamentos administrados no le hacen efectos inmediatos ocasionando una estrés, ya que, quieren que el medico vengan a evaluarle de nuevo y no solo uno sino a todos pacientes, esto ocurren mayormente en la área de tóxico y también en la área de triaje, ya que, es la primera atención que se da al ingresar los clientes y cuentan su motivo de su ingreso, en la cual, a veces el problema no es una atención por emergencia y se explica que debe acudir a consultorio, pero a veces no comprende y el personal de enfermería debemos ponernos “duros o insensible” afectando

así las relaciones entre el personal de salud – cliente que acuden al nosocomio o recibir maltrato verbal hasta físico de parte de los familiares o hasta el mismo paciente.

El profesional de enfermería experimenta un distanciamiento no solo de las personas beneficiarias de su trabajo, sino de sus compañeros de equipo con los que trabaja, mostrando una actitud irritable, irónica y despectiva, atribuyéndoles la responsabilidad de sus frustraciones y de su falta de rendimiento laboral.

La **realización personal** se define como la necesidad de logro que tiene todo ser humano para competir con criterios hacia la excelencia. Los criterios de la excelencia deberían estar relacionados con la realización de una tarea, con uno mismo o relacionado con los otros. Estos comportamientos se combinan con emociones de orgullo y de satisfacción. En el caso contrario, resultaría una frustración que podría obstaculizar el aprendizaje.

Por lo expuesto se puede deducir que el **nivel de estrés** en las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia en el Hospital San Juan de Lurigancho **en la dimensión realización personal**, en su mayoría presenta un nivel **medio** que está referido porque “se siente muy activo”, “ha conseguido muchas cosas útiles con su profesión”, “fácilmente comprenden como se sienten los pacientes”, en un nivel alto “sienten que influyen positivamente con su trabajo en la vida de las personas”, lo mencionado influye positivamente en el profesional de enfermería es decir tiene buena autoestima, satisfacción laboral, mayor compromiso profesional, sin embargo al trabajar en el área de emergencia tiene una mayor exigencias, por tiene que actualizarse constantemente en nuevas tecnologías, debido a la complejidad de su labor, todo ello repercute en su desempeño profesional y en el cuidado al paciente.

En relación a los **factores relacionado con el estrés** en las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de

Luriganchos en su mayoría es **medio** debido a que mayor caso se dan en el factor psicológicos debido a que hace referencia aquellas características de los diferentes tipos de personalidad, que a veces desencadenan una situación de estrés que van a ocasionar un daño psicológico. Se caracterizan por presentar irritables, agresivos, impulsivos, ya sea en su medio ambiente y con ellos mismos y sus relaciones interpersonales son problemáticas, también existen personas que interiorizan su respuesta al estrés; que se caracterizan por ser pasivos, resignados y apacibles, extremadamente cooperadores, sumisos y conformistas, siempre controlando las experiencias de hostilidad y deseosos de aprobación social finalmente las personas que son tranquilas(o), confiadas(o), relajadas(o), abiertas a las emociones, se caracterizan por ser antisociales.

En relación al género se caracterizan mayormente en las mujeres ya que presenta más conflictos de rol, sintomatología depresiva, conflictos familia - trabajo, entre otras características: Las mujeres sienten mayor agotamiento emocional y una menor realización personal en comparación con los hombres; el estrés en el sexo femenino se expresa más en la esfera afectiva, en tanto que en el sexo masculino se expresa más en la esfera conductual; a diferencia que piensan que pueden apoyarse en patrones culturales.

También se observa el factor conductual que está dado por aquellos que inciden en las relaciones sociales y culturales, que contribuyen a generar estrés. Así tenemos que dentro de los factores sociales tenemos la responsabilidad con un grupo, el matrimonio, nacimientos, problemas laborales, conflictos interpersonales, entre otros, dentro de los factores culturales tenemos; la preparación insuficiente, desconocimiento de panorama social y cultural, cambio de hábitos y costumbres entre otros. Según Vera (20) refiere el personal de enfermería está sometido a múltiples factores estresantes tanto de carácter organizacional como propio que ha de realizar, estas características hacen que tengan una incidencia relativamente alta en esta profesión. Esto abarca en sus 3

factores importante que afecta en el área de trabajo al personal de salud, en la cual, uno de ellos es el **Factor Biológico**, que son cambios o modificaciones orgánicas que se producen en el individuo y que contribuyen a generar estrés.

Se puede concluir, que el nivel de estrés relacionado al factor biológico en las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho es **medio**, dando mayor porcentaje “han presentado dolor abdominal”, pero también llama la atención que un porcentaje significativo de que algunos enfermeros “han presentado alteraciones de sueño”, esto puede repercutir en el cuidado de los pacientes ocasionando consecuencias a nivel del sistema de respuesta fisiológica, cognitiva y motor llevando a un trastorno en los diferentes sistemas del cuerpo perjudicando así la salud interna del personal de salud.

El **Factor Psicológico**, se encuentran personas propensas al estrés, aquellas que se caracterizan por estar irritables, agresivos, ya sea en su medio ambiente y con ellos mismos y sus relaciones interpersonales son problemáticas, también existen personas que interiorizan su respuestas al estrés; que se caracterizan por ser pasivos, resignados y apacibles, extremadamente cooperadores, sumisos y siempre controlando las experiencias de hostilidad y deseos de aprobación social finalmente las personas que son tranquilas(o), confiadas(o), relajadas(o), abierto a las emociones, se caracterizan por ser antisociales.

Se puede concluir, que el nivel de estrés relacionado al factor psicológico en las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho es **medio a bajo** debido a que ha presentado problemas personales que no le deja realizar adecuadamente sus actividades laborales afectando así la concentración del personal en la atención del paciente perjudicando así la salud del cliente, presentado inseguridad y miedo de cometer errores, sentirse irritable cuando tiene sobrecarga laboral, ha presentado desacuerdo en cuanto la realización de

alguna actividad en su grupo de trabajo, en lo personal, dando un ejemplo, se observó en el servicio a que a veces falta un personal y debes cubrir los dos servicios, ya que, no se puede dar responsabilidad al personal técnica de las actividades de las enfermeras. Llevando así mas sobrecarga de trabajo y más estrés debido a que no solo atiende a tus pacientes sino de otros.

Luego, el **Factor social** está dado por aquellos que inciden en las relaciones sociales y culturales, que contribuyen a generar estrés. Así tenemos que dentro de los factores sociales tenemos la responsabilidad con un grupo, los problemas laborales, ascensos, conflictos interpersonales, o con jefas o aun superior falta de presencia de personal médico, entre otros.

Se puede concluir, que el nivel de estrés relacionado al factor social en las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho es **medio** a bajo debido a que mayormente el personal de enfermería le resta importancia en ayudar a su compañero cuando está muy estresado, debido a que, no solo los pacientes sino también a los familiares están angustiados sobre el estado de la salud de su familiar que a veces pregunta o quien le puede dar información sobre su salud de su paciente, también se observa que en el nivel bajo predomina la falta de comunicación entre sus compañeros, esto puede ocasionar dificultad en el trabajo causando discrepancias, enojo, sentimientos negativos, mal clima organizacional, estrés entre otros.

Y por último, el **Factor ambiental** según Hunnemann en su libro “Salud y mente” habla la parte de la Infraestructura hospitalaria y explica que trabajar en un entorno desagradable es un factor clave del estrés laboral. Los empleados que trabajan en entornos cerrados suelen experimentar jaquecas, rinitis, sequedad en los ojos y de garganta, problemas respiratorios y una sensación de letargo. Los resfriados y los virus gripales se extienden con rapidez a medida que los sistemas de aire acondicionado reciclan el aire viciado. Los pacientes sufren no solo de déficit de personal

en los hospitales, sino también el malestar de ser atendidos en infraestructuras pocas apropiadas. Se han identificado gran parte de los efectos específicos sobre la salud de los factores como ruido, vibraciones, iluminación, temperatura, toxicidad, disponibilidad y disposición del espacio físico.

La iluminación tiene una influencia importante sobre el rendimiento, la salud y el bienestar psicológico. Una iluminación inadecuada que no permita percibir de manera correcta los estímulos visuales, además de las consecuencias negativas para la visión, puede aumentar el nivel de frustración y la tensión mientras se lucha por terminar una tarea bajo condiciones menos que ideales.

El trabajo en ambientes contaminados se está convirtiendo en un estresor importante. La percepción de esos riesgos puede producir mayor ansiedad en el trabajador y esto puede repercutir en el rendimiento y en el bienestar psicológico. Por otra parte, los accidentes y enfermedades que se producen contribuyen también a incrementar el estrés de los compañeros.

Se puede concluir, que el nivel de estrés relacionado al factor ambiental en las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho es **medio** a bajo debido a que mayormente presenta una adecuada iluminación e desinfección en el área del servicio, pero bajo en la ventilación, esto ocasionaría mayor centro de gérmenes o bacterias que buena causar a futuro malestar en la salud del personal de salud sino también perjudicial para el paciente.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las conclusiones derivadas del estudio fueron:

5.1 CONCLUSIONES

- En los factores relacionados al estrés en las enfermeras de emergencia del Hospital de San Juan de Lurigancho en la mayoría se encuentran en un nivel medio predominando el factor psicológico, dando entender que el personal de enfermería dado a una situación de estrés, la parte psicológico afecta al cuerpo dando mayor características que al interactuar con las familiares y/ pacientes presentan facies en el rostro de irritabilidad, enojo, incomprensión ante el malestar del paciente causando quejas e insultos, dando como consecuencia agotamiento o cansancio al término de su jornada laboral. Como resultado “se sienten acabado”, “no me preocupa lo que ocurre a las personas a las que doy mis servicios”;
- El nivel de estrés en enfermeras de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, la mayoría se encuentran en un nivel medio a alto; referidos que están dados que “se sienten acabado”, “no me preocupa lo que le ocurre a las personas a las que doy mis servicios”; a nivel de estrés bajo están dados porque se no siente “totalmente agotadas” al finalizar en el trabajo y respecto a nivel alto están dados por que

sienten que pueden crear una atmosfera relajada con los pacientes e influenciar positivamente en mi trabajo en la vida de los demás.

- En relación al nivel de estrés según dimensión agotamiento emocional, la mayoría presenta un nivel medio a alto; medio que está dado por “se sienten acabado”, y bajo no se sienten “totalmente agotado” por su trabajo, luego alto se refiere “sentirse fatigado cuando se levanta para ir a trabajar, o que trabajar todo el día con personas implica mucho esfuerzo del personal de enfermería” y “que trabajar directamente con ellos les produce estrés”.
- Respecto al nivel de estrés según la dimensión despersonalización la mayoría presenta un nivel medio esta dado porque “no le preocupa lo que les ocurre a las personas a las que brinda servicios” y “se han vuelto insensible con las personas durante su ejercicio profesional”, luego en el nivel alto refiere “sentirse que los pacientes les culpa por algún problema que padecen”.
- En relación al nivel de estrés según la dimensión realización personal, la mayoría presenta un nivel medio a bajo; relacionado presenta un “estado muy activo” al ingresar a trabajar, luego en el nivel alto refiere “sentirse que crea influencia positivamente en su trabajo en la vida de los demás” y nivel bajo en relación que “puedan crear fácilmente una atmosfera relajada con los pacientes”.
- El Respecto al Nivel de estrés según factor biológico en enfermeras de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho tienen nivel medio, presentando mayormente dolor abdominal y en el nivel bajo ha presentado alteraciones de sueño y nivel alto ha presentado pesadez o rigidez en el cuello.
- En relación al nivel de estrés según factor psicológico en enfermeras de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho tienen un nivel

medio y está dado por presentar problemas personales que no le dejan realizar sus actividades, nivel bajo que no le gusta trabajar en equipo y en el nivel alto se siente que se ha endurecido emocionalmente durante el tiempo que laboran.

- Respecto al Nivel de estrés según factor social en enfermeras de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho tienen nivel medio refiere que le resta importancia en ayudar a sus compañeros cuando está muy estresado, nivel bajo refiere que no tiene adecuada comunicación con sus compañeros de trabajo
- En Respecto al Nivel de estrés según factor ambiental en enfermeras de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho tienen un nivel medio, presenta una adecuada desinfección y bajo no presenta una adecuada ventilación en su área de servicio

5.2 RECOMENDACIONES

La recomendación derivada del estudio está dada por:

- Realizar estudios comparativos con el personal de salud: enfermeras, médicos y técnicos de enfermería se observaría tres realidades distintas según el punto de vista de cada profesional en relacionado a su nivel de estrés.
- Que la jefa del servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho establezca estrategias de intervención para prevenir el estrés laboral en las enfermeras de los diferentes servicios tales como reuniones de intercambio de ideas, opiniones, rotación de las enfermeras en los distintos servicios de emergencia, capacitación periódica, evaluación psicológica, actividades de esparcimiento, entre otros.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- (1) ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS). Concepto de estrés
- (2) ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE TRABAJO (OIT). Concepto de estrés
- (3) OMS “Organización de trabajo y estrés”. Perú 2004 pág. 1,3-6
- (4) INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA E INFORMATICA (INEI) Revista semanal de INEI. 2015 pág. 10-12
- (5) MEDINA SAN MARTIN LOURDES EPIFANIA tesis “Nivel de estrés laboral en los enfermeros de los servicios de emergencia, trauma shock y UCI del Hospital Víctor Ramos Guardia” 2015, Huaraz.
- (6) RAMOS TIPIAN ELIZABETH GIOVANNA tesis “Estrés laboral en enfermeras del servicio de atención inmediata e intermedios Instituto Nacional Materno Perinatal 2011” Lima.
- (7) CORONADO LUNA LIZ KARINA tesis “Factores laborales y nivel de estrés laboral en enfermeros de los servicios de Áreas críticas y Medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión” Lima – Perú 2010.
- (8) MORALES LINDO CINTHYA MILAGROS tesis “Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de la Salud del Niño” 2006, Lima.
- (9) DÁVALOS PÉREZ HILDA YESSICA tesis “Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias José Casimiro Ulloa” 2005, Lima.
- (10) MUÑOZ OSORIO YUDI, OSORIO MORENO DIANA MARCELA, ROBLES DÍAZ ELENA PATRICIA Y ROMERO FERREIRA YADIRA ESMIMA tesis “Síndrome de Burnout en el personal de Enfermería de un Hospital de Referencia Ibagué” 2014. Colombia
- (11) DE LA CRUZ DE PAZ ESTEFANÍA con el título de “Estrés laboral y Síndrome de Burnout en los profesionales de Enfermería de atención hospitalaria” realizado en 14/2013 en el Hospital Universitario del Río Hortega en el servicio de la Unidad de Urgencias ubicado en Valladolid, España

- (12) CAMPERO LOURDES, DE MONTIS JACQUELINE Y GONZALES ROSA tesis “Estrés laboral en el personal de Enfermería de alto riesgo” Febrero 2012 en el Hospital Pediátrico Dr. Humberto Notti en el servicio de Unidad de Terapia Intensiva Pediátrica, Argentina
- (13) BARRIOS LAMAR HARLEN GABRIELA Y CARVAJAL DIANA CAROLINA tesis “Estrés en el personal de enfermería del área de emergencia de adultos en el Hospital Ruíz y Páez” 2010, ciudad de Bolívar.
- (14) MATOS CAROLIS, MENDOZA LEOMARIS Y COLABORADORES tesis “Factores asociados con la incidencia del síndrome de Burnout en el personal de enfermería que laboran en unidad de emergencia y medicina crítica del Hospital Central Universitario Antonio María Pineda” 2004, Colombia
- (15) AMPARO BELLOCH, BONIFACIO SANDEIR y FRANCISCO RAMOS. Manual de psicopatología. Pág. 45
- (16) LA DOU JOSEPH Medicina laboral y ambiental. 2º edición México. Editorial Manical Moderno 1999 PAG. 651-659
- (17) Búsqueda de google: CONCEPTO DE ESTRÉS
<http://www.uma.es/publicadores/prevencion/wwwuma/estres.pdf>
http://www.dgt.es/PEVI/documentos/catalogo_recursos/didacticos/did_adultas/estres.pdf
<http://www.cop.es/colegiados/ca00088/pag13.htm>
- (18) Búsqueda de google: ESTRÉS
http://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/el_estres.htm
- (19) QUISPE PEREZ JUAN FLORENCIO Estrés laboral. En monografía para optar el título de Lic. En psicología
- (20) ASCANIO R. TAHIMI Y CORONADO. “Estrés en las enfermeras y área quirúrgica” Venezuela 1997.
- (21) Búsqueda de google: FACTORES ESTRESORES
<https://sites.google.com/a/uabc.edu.mx/estres-la-enfermedad-del-siglo-xxi/factores-estresores>
<https://es.wikipedia.org/wiki/Estr%C3%A9s>
- (22) Búsqueda de google: FACTORES QUE GENERAN ESTRÉS
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS>

%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf

- (23) Búsqueda de google: ESTRESORES EN EL TRABAJO
http://m.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista_colombiana_enfermeria/volumen10/004_articulo-2-Vol10%20A10.pdf
- (24) LORENZO ROLANDI SOLF ARTURO. Psicología laboral pág. 67
- (25) Búsqueda de google: TIPOS DE STRES
<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/19083/Capitulo2.pdf>
- (26) Búsqueda de google: MASLACH Y JACKSON
- (27) Búsqueda de google: SD. BURNOUT
- (28) GREN PARKER JANET. Enfermería en la unidad de urgencias. Guía para la atención integral de paciente. México DF editorial Limusa. A 1991
- (29) Canon 2002
<https://redneuropsicologica.wordpress.com/2011/11/21/el-estres/>

BIBLIOGRAFÍA

- MEDINA SAN MARTIN LOURDES EPIFANIA tesis “Nivel de estrés laboral en los enfermeros de los servicios de emergencia, trauma shock y UCI del Hospital Víctor Ramos Guardia” 2015, Huaraz.
- RAMOS TIPIAN ELIZABETH GIOVANNA tesis “Estrés laboral en enfermeras del servicio de atención inmediata e intermedios Instituto Nacional Materno Perinatal 2011” Lima.
- AYALA CARDENAS ELIZABETH tesis “Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de los servicios críticos del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú” Lima 2011.
- CORONADO LUNA LIZ KARINA tesis “Factores laborales y nivel de estrés laboral en enfermeros de los servicios de Áreas críticas y Medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión” Lima – Perú 2010.
- MORALES LINDO CINTHYA MILAGROS tesis “Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de la Salud del Niño” 2006, Lima.
- DÁVALOS PÉREZ HILDA YESSICA tesis “Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias José Casimiro Ulloa” 2005, Lima.
- MUÑOZ OSORIO YUDI, OSORIO MORENO DIANA MARCELA, ROBLES DÍAZ ELENA PATRICIA Y ROMERO FERREIRA YADIRA ESMIMA tesis “Síndrome de Burnout en el personal de Enfermería de un Hospital de Referencia Ibagué” 2014. Colombia
- DE LA CRUZ DE PAZ ESTEFANÍA con el título de “Estrés laboral y Síndrome de Burnout en los profesionales de Enfermería de atención hospitalaria” realizado en 14/2013 en el Hospital Universitario del Río Hortega en el servicio de la Unidad de Urgencias ubicado en Valladolid, España
- CAMPERO LOURDES, DE MONTIS JACQUELINE Y GONZALES ROSA tesis “Estrés laboral en el personal de Enfermería de alto

riesgo” Febrero 2012 en el Hospital Pediátrico Dr. Humberto Notti en el servicio de Unidad de Terapia Intensiva Pediátrica, Argentina

- BARRIOS LAMAR HARLEN GABRIELA Y CARVAJAL DIANA CAROLINA tesis “Estrés en el personal de enfermería del área de emergencia de adultos en el Hospital Ruíz y Páez” 2010, ciudad de Bolívar.
- MATOS CAROLIS, MENDOZA LEOMARIS Y COLABORADORES tesis “Factores asociados con la incidencia del síndrome de Burnout en el personal de enfermería que laboran en unidad de emergencia y medicina crítica del Hospital Central Universitario Antonio María Pineda” 2004, Colombia
- AMPARO BELLOCH, BONIFACIO SANDEIR y FRANCISCO RAMOS. Manual de psicopatología. Pág. 45
- LA DOU JOSEPH Medicina laboral y ambiental. 2º edición México. Editorial Manical Moderno 1999 PAG. 651-659
- QUISPE PEREZ JUAN FLORENCIO Estrés laboral. En monografía para optar el título de Lic. En psicología
- ASCANIO R. TAHIMI Y CORONADO. “Estrés en las enfermeras y área quirúrgica” Venezuela 1997.
- LORENZO ROLANDI SOLF ARTURO. Psicología laboral pág. 67
- Búsqueda de GOOGLE: Síndrome de Burnout
- CASTILLO RAMIREZ SISY. El Síndrome de Burnout o síndrome de agotamiento profesional. Conferencia dictada en la XIV jornada de medicina legal.
- GREN PARKER JANET. Enfermería en la unidad de urgencias. Guía para la atención integral de paciente. México DF editorial Limusa 1991
- Búsqueda de GOOGLE: tesis de estrés laboral y Síndrome de Burnout
- Búsqueda de GOOGLE: Estrés laboral
http://www.conectapyme.com/gabinete/p3/recursos/contenidopdf/Nivel_2.pdf
- Búsqueda de GOOGLE: psicología laboral
- Búsqueda de GOOGLE: factores estresantes laboral

- DURAND BARRETO JUANA Y COLB. "Nivel de estrés en las enfermas de los servicios de salud en los hospitales de salud Lima Metropolitana 2002
- DR. VILLAZON SAHAGUN Y DR. GALENDO ANTONIO. Urgencias graves en medicina. Nava México DF Editorial Iberoamericana MC. Graw Hill 1995 pág. 160-166
- DR HUBER K.M. GUNTHER. Estrés y conflictos Ed. Paraninfo España 1980
- MINSA Habilidades para la promoción de la salud mental y prevención del estrés. Módulos de capacitación dirección general de salud para las personas programa de salud mental INSM Honorio Delgado Noguchi pág. 6
- Búsqueda de GOOGLE: estrés en profesionales de salud https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/4376/1/Reig_Ferrer_Estr%C3%A9s_laboral.pdf

ANEXOS

INDICE DE ANEXOS

ANEXO	PÁG
A Operalización de la variable	82
B Matriz de consistencia	85
C Instrumento	88
D Consentimiento informado	91
E Tabla de códigos	92
F Matriz de datos: nivel de estrés y su factores relacionados	98
G Medición de la variable	100
H Juicio de expertos	102
I Análisis de confiabilidad	103
J Tabla N° 1 Enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho según sexo	104
K Tabla N° 2 Enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho según edad	104
L Tabla N° 3 Enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho según estado civil	105
M Tabla N° 4 Enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho según tiempo laboral	105
N Tabla N° 5 Enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho según condición laboral	106
Ñ Tabla N° 6 Nivel de estrés en las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho	106
O Tabla N°7 Nivel de estrés en las enfermeras según las dimensiones que laboran en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho	107

ANEXO**PÁG**

P	Tabla N°8 Nivel de estrés en las enfermeras según la dimensión de agotamiento emocional por ítems que laboran en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho	108
Q	Tabla N°9 Nivel de estrés en las enfermeras según la dimensión de despersonalización por ítems que laboran en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho	109
R	Tabla N°10 Nivel de estrés en las enfermeras según la dimensión de realización personal que laboran en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho	110
S	Tabla N°11 Nivel de estrés en las enfermeras relacionado a los factores que laboran en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho	111
T	Tabla N°12 Nivel de estrés en las enfermeras relacionado al factor biológico que laboran en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho	112
U	Tabla N°13 Nivel de estrés en las enfermeras relacionado al factor psicológico que laboran en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho	113
W	Tabla N°14 Nivel de estrés en las enfermeras relacionado al factor social que laboran en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho	114
X	Tabla N°15 Nivel de estrés en las enfermeras relacionado al factor ambiental que laboran en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho	115

ANEXO A

OPERALIZACION DE LA VARIABLE

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	REACTIVA	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE	VALOR FINAL
Factores relacionados	<p>Dentro de los factores que generan estrés en la enfermera tenemos:</p> <p>a) Factores Biológicos: Son aquellos cambios o modificaciones orgánicas que se producen en el individuo y que contribuyen a generar estrés.</p> <p>b) Factores Psicológicos: Se refieren a aquellas características de los diferentes tipos de personalidad, que al desencadenarse una situación de estrés van a ocasionar también daño psicológico.</p> <p>c) Factores socioculturales: esta dados por aquellos que inciden en las relaciones sociales y culturales que contribuyen a generar estrés. Así tenemos la responsabilidad del grupo, pareja, divorcio, problemas laborales, ascensos, conflictos interpersonales, entre otros.</p> <p>d) Factores ambientales: es el lugar donde se encuentra y causa estrés por la infraestructura inadecuada o externos del lugar donde se labora, por ejemplo: ruido, ventilación,</p>	Factores biológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Alteraciones de sueño • Malestar gastrointestinal • Cefalea • Comprensión en el cuello • Dolor • Apetito 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 • 3 • 2 • 4 • 5 • 6 • 7 	<p>Son respuestas o reacciones físicas, psico - emocionales , sociales y ambientales que se produce cuando la enfermera se encuentra laborando en situaciones delicadas o de emergencia, esto se puede traducir o caracterizar por presentar alteraciones físicas y mental que alteraran su trabajo y relación con las demás personas que la rodean y que serán medidos por una encuesta</p>	<p>ALTO MEDIO BAJO</p> <p>El valor calculado según el valor final se utilizó stalones dando como resultado valor numéricos de alto, medio y bajo</p>
		Factores psicológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones • Personalidad • Inseguridad, olvido • Aceptación e inseguridad • Acuerdo y desacuerdos durante el trabajo • Confianza • Adversidades • Motivación • Relaciones interpersonales, familiares, pareja y compañeros de trabajo • Uso de medicamento o bebidas 	<ul style="list-style-type: none"> • 4 • 10 • 1 • 8 • 3 • X • 4 • 5 • 9 • 2 • 7 • X • X • 6 		
		Factores sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Jefas del servicio • Eventualidad • Relación con el personal de salud (medico, técnicos, otros) 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 		

	iluminación, entre otras.			<ul style="list-style-type: none"> • 6 • 7 		
		Factores ambientales	<ul style="list-style-type: none"> • Ventilación • Iluminación • Limpieza, desinfección y eliminación • Equipos • Infraestructura • Ruido 	<ul style="list-style-type: none"> • 5 • 4 • 1 • 2 • 3 • 7 • 6 		
Nivel de estrés	<p>El estrés como el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborde sus recursos y pone en peligro su bienestar.</p> <p>1.- Agotamiento Emocional (AE): Consiste por la pérdida progresiva de energía y el desgaste físico</p> <p>2.- Falta de Realización Personal (FRP): Consiste en evaluar el trabajo personal de forma negativa.</p> <p>3.- Despersonalización (DP): Consiste en el desarrollo de sentimientos y actitudes negativas, respuestas frías e impersonales hacia las personas</p>	<p>Despersonalización</p> <p>Baja realización personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trato impersonal a pacientes • Insensible con la gente • Preocupa que el trabajo me endurezca emocionalmente • No me preocupa las personas a las que doy servicios • Los pacientes me culpan por algunos de sus problemas <ul style="list-style-type: none"> • Comprendo a los pacientes / cliente • Trato eficaz problemas de personas. • Influyó +en la vida de los demás • Me siento muy activo • Crear atmósfera relajada • Estimulado de trabajar con personas • Conseguir cosas útiles en mi profesión • Trato los problemas emocionales con 	<ul style="list-style-type: none"> • 5 • 10 • 11 • 15 • 22 • 4 • 7 • 9 • 12 • 17 • 18 • 19 • 21 	<p>Son las respuestas expresadas por las enfermeras acerca de las reacciones físicas y psico-emocionales que se produce en el departamento de emergencia en el aspecto cansancio emocional, despersonalización y realización personal. El cual fue obtenido a través del inventario de Maslach y valorado en alto, medio y bajo</p>	<p>ALTO</p> <p>MEDIO</p> <p>BAJO</p>

			mucha calma			
		Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento por el trabajo • Cansado al final de jornada • Fatigado al levantarse • Se esfuerza trabajar c/gente • Se siente quemado x trabajo • Frustrado en el trabajo • Trabaja demasiado. • Trabajo c/persona produce stress • Me siento acabado 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 6 • 8 • 13 • 14 		

ANEXO B

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA: "Factores relacionados al estrés en enfermeras de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho 2017"

PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	DEFINICION D ELA VARIABLE	HIPOTESIS GENERAL	METODOLOGIA
¿Cuáles son los factores relacionados al estrés en enfermeras de emergencia del HSJL?	Determinar los factores relacionados al estrés en enfermeras de emergencia del HSJL	V1: ESTRÉS cualitativo, ordinal V2:FACTOREScualitativo, ordinal	Dentro de los factores que generan estrés en la enfermera tenemos: a) Factores Biológicos: Son aquellos cambios o modificaciones orgánicas que se producen en el individuo y que contribuyen a generar estrés. b) Factores Psicológicos: Se refieren a aquellas características de los diferentes tipos de personalidad, que al desencadenarse una situación de estrés van a ocasionar también daño psicológico. c) Factores socioculturales: esta dados por aquellos que inciden en las relaciones sociales y culturales que contribuyen a generar estrés. Así tenemos la responsabilidad del grupo, pareja, divorcio, problemas laborales, ascensos, conflictos interpersonales, entre otros. d) Factores ambientales: es el lugar donde se encuentra y causa estrés por la infraestructura inadecuada o externos del lugar donde se labora, por ejemplo: ruido, ventilación, iluminación, entre otras.	Hi: el factor psicológico presenta un nivel alto relacionado al estrés en enfermeras de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho. Hi: el factor físico presenta un nivel alto relacionado al estrés en enfermeras de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho. Hi: el factor social y ambiental presenta un nivel medio relacionado al estrés en enfermeras de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho.	El estudio por la naturaleza de la investigación, es de ENFOQUE CUANTITATIVO por que permitirá conocer numéricamente y estadísticamente la realidad en que se desarrollan los hechos. Según el alcance de los resultados es de TIPO DESCRIPTIVO por qué se intenta demostrar si hay alguna relación entre las variables del estudio; y es de CORTE TRANSVERSAL porque la información se obtuvo en un tiempo y espacio determinado.
SUB-PROBLEMAS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICION DE TERMINOS	POBLACION
¿Cuáles son los Factores relacionados al estrés en enfermeras de emergencia del HSJL??	Identificar los factores biológicos relacionados al nivel estrés en las enfermeras que laboran en el Servicio de Emergencia en el Hospital San Juan de Lurigancho.	Factores biológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Alteraciones de sueño • Cirugía • Malestar gastrointestinal • Peso • Enfermedad, herida • Cefalea • Infección o Dificultad en orinar • Dolor • Malestar general 	<ul style="list-style-type: none"> • ESTRÉS es una respuesta ante una situación de amenaza que percibe la enfermera durante su labor de trabajo en el servicio de emergencia. • FACTORES: donde el personal de enfermería es sometido a una excesiva carga laboral causada por diferentes factores (físico, psicológico, social y ambiental) ocurrido en el servicio de emergencia. • ENFERMERA es el profesional de salud encargada de brindar servicios de atención oportuna hacia el paciente ante una eventualidad de emergencia. • EMERGENCISTA: son enfermeras especializadas que cumplen el rol de mayor adiestramiento y capacitación de priorizar la atención ante una emergencia, tiene juicio y la experiencia para detectar los signos y síntomas de alarma ante 	La población estuvo conformada por un total de 49 enfermeras asistenciales tanto nombradas, CAS y terceros que laboran en el área de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho.

				cualquier eventualidad que se presente.	
	Identificar los factores psicológicos relacionados en el nivel de estrés en las enfermeras que laboran en el Servicio de Emergencia en el Hospital San Juan de Lurigancho.	Factores psicológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones • Dependencia • Inseguridad, olvido • Aceptación e inseguridad • Acuerdo y desacuerdos durante el trabajo • Confianza • Adversidades • Tristeza • Motivación • Uso de medicamentos, drogas u otros • Relaciones interpersonales, familiares, pareja y compañeros de trabajo 		
	Identificar los factores sociales relacionados en el nivel de estrés en las enfermeras que laboran en el Servicio de Emergencia en el Hospital San Juan de Lurigancho.	Factores sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Protocolos, guías y documentación en el trabajo • Jefas del servicio • Eventualidad • Relación con el personal de salud (medico, técnicos, otros) 		
	Identificar los factores ambientales relacionados en el nivel de estrés en las enfermeras que laboran en el Servicio de Emergencia en el Hospital San Juan de Lurigancho.	Factores ambientales	<ul style="list-style-type: none"> • Ventilación • Iluminación • Limpieza, desinfección y eliminación • Equipos • Infraestructura • Ruido 		
¿Cuál es el nivel de estrés en enfermeras de emergencia del HSJL?	Determinar el nivel de estrés en las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia en el HSJL.	Agotamiento emocional (9)	<ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento por el trabajo • Cansado al final de jornada • Fatigado al levantarse • Se esfuerza trabajar c/gente • Se siente quemado x trabajo • Frustrado en el trabajo • Trabaja demasiado. • Trabajo c/persona produce stress • Me siento acabado 		
		Despersonalización. (5)	<ul style="list-style-type: none"> • Trato impersonal a pacientes • Insensible con la gente • Preocupa que el trabajo me endurezca emocionalmente • No me preocupa las personas a las 		

			que doy servicios • Los pacientes me culpan por algunos de sus problemas		
		Baja realización personal. (8)	• Comprendo a los pacientes / cliente • Influyó más en la vida de los demás • Me siento muy activo • Crear atmósfera relajada • Estimulado de trabajar con personas • Conseguir cosas útiles en mi profesión • Trato los problemas emocionales con mucha calma		

ANEXO C

INSTRUMENTO

CUESTIONARIO

I. INTRODUCCION:

Estimados licenciados:

Mi nombre es Myriam Medina Alberco, estoy realizando un estudio de investigación que tiene como objetivo **"Nivel de estrés y sus factores relacionados en las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del HSJL"**

El cuestionario es individual, además es importante resaltar que la información recolectada será confidencial y será utilizada solo con los fines propuestos. Solicito su mayor sinceridad posible de responder este cuestionario. Me despido agradecidamente de antemano su participación.

Muchas gracias.

II. INSTRUCCIONES

En el siguiente cuestionario, le presentamos una lista de situaciones que pueden darse comúnmente en una unidad hospitalaria. Estamos interesados en conocer con qué frecuencia estas situaciones han producido tensiones o estrés en su unidad. Tenga en cuenta que no nos referimos a la frecuencia en que se producen estas situaciones, sino a la frecuencia con que éstas han sido estresantes para Ud., en los últimos 6 meses. Sus respuestas serán estrictamente confidenciales Por favor, marque con una X el número de la escala que mejor refleje la frecuencia con que Ud. cree que cada situación ha sido estresante para Ud.

- (0) Nunca.
- (1) A veces.
- (2) Frecuentemente.
- (3) Siempre

III. DATOS GENERALES

- 1. Sexo: Femenino () Masculino ()
- 2. Edad: De 25 a 35 años () De 36 a 45 años () > 46 años ()
- 3. Estado civil: Soltera () Casada () Madre soltera () divorciada ()
- 4. Tiempo laborando como enfermera: De 1 a 5 años () De 6 a 10 años () De 11 a 15años () De 16 a 20 años () > 20 años ()
- 5. Condición laboral: Contratada () Nombrada () Terceros ()

Nº	FACTORES CAUSALES	NUNCA	A VECES	FRECIENTE- MENTE	SIEMPRE
	FACTORES BIOLOGICOS				
1	Han presentado alteraciones de sueño				
2	Han presentado cefalea				
3	Ha presentado dolor abdominal				
4	Siente pesadez o comprensión a nivel del cuello				
5	Han presentado dolor a nivel lumbar				
6	Han presentado falta de apetito				
7	Han presentado exceso de apetito				
	FACTORES PSICOLOGICOS				
1	Ha presentado inseguridad y miedo a cometer errores				
2	Se siente a gusto al realizar actividades con la colaboración de sus compañeros				
3	Ha Presentado desacuerdo en cuanto la realización de alguna actividad con su grupo de trabajo				
4	Siente confianza en sí mismo al momento de realizar las actividades propias del trabajo				
5	Ha presentado deseos que el tiempo pase rápido para marcharse a casa				
6	Usa algún tipo de medicamento u consumo de bebidas para tranquilizarse o tener más energía				
7	Ha presentado problemas familiares o de pareja que no le dejan realizar adecuadamente sus actividades laborales				
8	Usted piensa que estresa a los demás durante el trabajo				
9	Se siente con ánimos de ir a trabajar				
10	Siente que se endurecido emocionalmente durante el tiempo que labora				
	FACTORES SOCIALES				
1	Tiene una adecuada comunicación con sus compañeros de trabajo				
2	Informa a sus jefes inmediatos sobre una eventualidad o algún problema que se presentó en su turno				
3	Siempre cuenta con la presencia total de los médicos de turno o residentes				
4	Recibe apoyo de sus compañeros cuando tiene varias actividades a realizar				
5	Le resta importancia en ayudar a su compañero cuando está muy estresado				
6	Realizo mi trabajo solamente por cumplir en ello				
7	Ha recibido un agradecimiento de parte del paciente o familiares ante la realización de su trabajo				
	FACTORES AMBIENTALES				
1	Presenta una adecuada limpieza en su área de servicio				
2	Presenta una adecuada desinfección en su servicio				
3	Presenta una adecuada eliminación de residuos en general				
4	Presenta una adecuada iluminación en su área de servicio				
5	Presenta una adecuada ventilación en su área de trabajo				
6	Presenta adecuados equipos operativos en su área de servicio				
7	Presenta un ambiente adecuada para descansar en su servicio				

Escala de MASLACH responder frente a cada una de estas afirmaciones, en función a la siguiente escala:

- (0) Nunca.
- (1) Pocas veces al año o menos.
- (2) Una vez al mes o menos.
- (3) Unas pocas veces al mes o menos.
- (4) Una vez a la semana.
- (5) Pocas veces a la semana
- (6) Todos los días.

Nº	ITEMS	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.							
4	Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes / clientes.							
5	Trato a algunos pacientes / clientes como si fueran objetos impersonales.							
6	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.							
7	Trato muy eficazmente los problemas de los personas.							
8	Me siento “quemado” por mi trabajo							
9	Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de los demás							
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente							
12	Me siento muy activo							
13	Me siento frustrado en mi trabajo							
14	Creo que estoy trabajando demasiado							
15	Realmente no me preocupa lo que le ocurre a las personas a las que doy servicios							
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés							
17	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada a los que presto servicio							
18	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada a los que presto servicio							
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión							
20	Me siento acabado							
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma							
22	Siento que los pacientes me culpan por algunos de sus problemas							

ANEXO D

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....

Acepto participar voluntariamente en esta investigación titulada “Nivel de estrés y sus factores relacionados en las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia Hospital San Juan de Lurigancho”. El mismo que es realizado por el Lic. Myriam María Medina Alberco estudiante de la Segunda Especialidad en Enfermería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

He sido informado (a) del propósito del mismo, así como de los objetivos, teniendo la confianza plena de que por la información que se vierta en el instrumento será solo muy exclusiva para fines de la investigación en mención, además confié en que la investigación utilizara adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confidencialidad.

.....

FIRMA Y DNI

ANEXO E

TABLA DE CODIGOS

DATOS GENERALES			
Nº	VARIABLE	CATEGORIA	CODIGO
1	Sexo	Femenino	1
		Masculino	2
2	Edad	25-35	1
		36-45	2
		>46	3
3	Estado Civil	Soltera	1
		Casada	2
		Madre Soltera	3
		Divorciada	4
		Conviviente	5
4	Tiempo Laboral	1-5 A	1
		6-10 A	2
		11-15 A	3
		16-20 A	4
		>20 A	5
5	Condición Laboral	Contratada	1
		Nombrada	2
		Tercero	3

VARIABLE	ITEM	CATEGORIA	CODIGO
NIVEL DE ESTRÉS	1	nunca	0
		pocas veces al año o menos	1
		una vez al mes o menos	2
		unos pocas veces al mes o menos	3
		una vez a la semana	4
		pocas veces a la semana	5
		todos los días	6
	2	nunca	0
		pocas veces al año o menos	1
		una vez al mes o menos	2
		unos pocas veces al mes o menos	3
		una vez a la semana	4
		pocas veces a la semana	5
		todos los días	6
	3	nunca	0
		pocas veces al año o menos	1
		una vez al mes o menos	2
		unos pocas veces al mes o menos	3
		una vez a la semana	4
		pocas veces a la semana	5
		todos los días	6
	4	nunca	0
		pocas veces al año o menos	1
		una vez al mes o menos	2
		unos pocas veces al mes o menos	3
		una vez a la semana	4
		pocas veces a la semana	5
		todos los días	6
	5	nunca	0
		pocas veces al año o menos	1
		una vez al mes o menos	2
		unos pocas veces al mes o menos	3
		una vez a la semana	4
		pocas veces a la semana	5
		todos los días	6
	6	nunca	0
		pocas veces al año o menos	1
		una vez al mes o menos	2
		unos pocas veces al mes o menos	3

		una vez a la semana	4
		pocas veces a la semana	5
		todos los días	6
	7	nunca	0
		pocas veces al año o menos	1
		una vez al mes o menos	2
		unos pocas veces al mes o menos	3
		una vez a la semana	4
		pocas veces a la semana	5
		todos los días	6
	8	nunca	0
		pocas veces al año o menos	1
		una vez al mes o menos	2
		unos pocas veces al mes o menos	3
		una vez a la semana	4
		pocas veces a la semana	5
		todos los días	6
	9	nunca	0
		pocas veces al año o menos	1
		una vez al mes o menos	2
		unos pocas veces al mes o menos	3
		una vez a la semana	4
		pocas veces a la semana	5
		todos los días	6
	10	nunca	0
		pocas veces al año o menos	1
		una vez al mes o menos	2
		unos pocas veces al mes o menos	3
		una vez a la semana	4
		pocas veces a la semana	5
		todos los días	6
	11	nunca	0
		pocas veces al año o menos	1
		una vez al mes o menos	2
		unos pocas veces al mes o menos	3
		una vez a la semana	4
		pocas veces a la semana	5
		todos los días	6
	12	nunca	0
		pocas veces al año o menos	1
		una vez al mes o menos	2

		unos pocas veces al mes o menos	3
		una vez a la semana	4
		pocas veces a la semana	5
		todos los días	6
	13	nunca	0
		pocas veces al año o menos	1
		una vez al mes o menos	2
		unos pocas veces al mes o menos	3
		una vez a la semana	4
		pocas veces a la semana	5
		todos los días	6
	14	nunca	0
		pocas veces al año o menos	1
		una vez al mes o menos	2
		unos pocas veces al mes o menos	3
		una vez a la semana	4
		pocas veces a la semana	5
		todos los días	6
	15	nunca	0
		pocas veces al año o menos	1
		una vez al mes o menos	2
		unos pocas veces al mes o menos	3
		una vez a la semana	4
		pocas veces a la semana	5
		todos los días	6
	16	nunca	0
		pocas veces al año o menos	1
		una vez al mes o menos	2
		unos pocas veces al mes o menos	3
		una vez a la semana	4
		pocas veces a la semana	5
		todos los días	6
	17	nunca	0
		pocas veces al año o menos	1
		una vez al mes o menos	2
		unos pocas veces al mes o menos	3
		una vez a la semana	4
		pocas veces a la semana	5
		todos los días	6
	18	nunca	0

		pocas veces al año o menos	1
		una vez al mes o menos	2
		unos pocas veces al mes o menos	3
		una vez a la semana	4
		pocas veces a la semana	5
		todos los días	6
	19	nunca	0
		pocas veces al año o menos	1
		una vez al mes o menos	2
		unos pocas veces al mes o menos	3
		una vez a la semana	4
		pocas veces a la semana	5
		todos los días	6
	20	nunca	0
		pocas veces al año o menos	1
		una vez al mes o menos	2
		unos pocas veces al mes o menos	3
		una vez a la semana	4
		pocas veces a la semana	5
		todos los días	6
	21	nunca	0
		pocas veces al año o menos	1
		una vez al mes o menos	2
		unos pocas veces al mes o menos	3
		una vez a la semana	4
		pocas veces a la semana	5
		todos los días	6
	22	nunca	0
		pocas veces al año o menos	1
		una vez al mes o menos	2
		unos pocas veces al mes o menos	3
		una vez a la semana	4
		pocas veces a la semana	5
		todos los días	6

VARIABLE	ITEM	CATEGORIA	CODIGO	Nº	VARIABLE	ITEM	CATEGORIA	CODIGO	Nº	VARIABLE	ITEM	CATEGORIA	CODIGO	Nº	VARIABLE	ITEM	CATEGORIA	CODIGO
FACTORES BIOLOGICOS	1	NUNCA	0	2	FACTORES PSICOLOGICO	1	NUNCA	0	3	FACTORES SOCIALES	1	NUNCA	0	4	FACTORES AMBIENTALES	1	NUNCA	0
		A VECES	1				A VECES	1				A VECES	1				A VECES	1
		FRECUENTEMENTE	2				FRECUENTEMENTE	2				FRECUENTEMENTE	2				FRECUENTEMENTE	2
		SIEMPRE	3				SIEMPRE	3				SIEMPRE	3				SIEMPRE	3
	2	NUNCA	0			2	NUNCA	0			2	NUNCA	0			2	NUNCA	0
		A VECES	1				A VECES	1				A VECES	1				A VECES	1
		FRECUENTEMENTE	2				FRECUENTEMENTE	2				FRECUENTEMENTE	2				FRECUENTEMENTE	2
		SIEMPRE	3				SIEMPRE	3				SIEMPRE	3				SIEMPRE	3
	3	NUNCA	0			3	NUNCA	0			3	NUNCA	0			3	NUNCA	0
		A VECES	1				A VECES	1				A VECES	1				A VECES	1
		FRECUENTEMENTE	2				FRECUENTEMENTE	2				FRECUENTEMENTE	2				FRECUENTEMENTE	2
		SIEMPRE	3				SIEMPRE	3				SIEMPRE	3				SIEMPRE	3
	4	NUNCA	0			4	NUNCA	0			4	NUNCA	0			4	NUNCA	0
		A VECES	1				A VECES	1				A VECES	1				A VECES	1
		FRECUENTEMENTE	2				FRECUENTEMENTE	2				FRECUENTEMENTE	2				FRECUENTEMENTE	2
		SIEMPRE	3				SIEMPRE	3				SIEMPRE	3				SIEMPRE	3
	5	NUNCA	0			5	NUNCA	0			5	NUNCA	0			5	NUNCA	0
		A VECES	1				A VECES	1				A VECES	1				A VECES	1
		FRECUENTEMENTE	2				FRECUENTEMENTE	2				FRECUENTEMENTE	2				FRECUENTEMENTE	2
		SIEMPRE	3				SIEMPRE	3				SIEMPRE	3				SIEMPRE	3
	6	NUNCA	0			6	NUNCA	0			6	NUNCA	0			6	NUNCA	0
		A VECES	1				A VECES	1				A VECES	1				A VECES	1
		FRECUENTEMENTE	2				FRECUENTEMENTE	2				FRECUENTEMENTE	2				FRECUENTEMENTE	2
		SIEMPRE	3				SIEMPRE	3				SIEMPRE	3				SIEMPRE	3
	7	NUNCA	0			7	NUNCA	0			7	NUNCA	0			7	NUNCA	0
		A VECES	1				A VECES	1				A VECES	1				A VECES	1
		FRECUENTEMENTE	2				FRECUENTEMENTE	2				FRECUENTEMENTE	2				FRECUENTEMENTE	2
		SIEMPRE	3				SIEMPRE	3				SIEMPRE	3				SIEMPRE	3
						8	NUNCA	0										
							A VECES	1										
							FRECUENTEMENTE	2										
							SIEMPRE	3										
						9	NUNCA	0										
							A VECES	1										
							FRECUENTEMENTE	2										
							SIEMPRE	3										
						10	NUNCA	0										
							A VECES	1										
							FRECUENTEMENTE	2										
							SIEMPRE	3										

ANEXO F

MATRIZ DE DATOS

	BIOLOGICOS							SUBTOTAL	PSICOLOGICOS										SUBTOTAL	SOCIAL							SUBTOTAL	AMBIENTAL							SUBTOTAL	TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		1	2	3	4	5	6	7		1	2	3	4	5	6	7		
1	1	1	1	2	2	0	1	8	1	3	1	3	1	1	1	1	3	1	16	3	2	1	1	2	2	2	13	1	1	1	1	0	1	1	6	43
2	2	2	1	2	2	1	1	11	1	2	1	2	1	1	0	1	2	1	12	2	2	2	2	0	0	1	9	1	2	2	1	0	1	1	8	40
3	1	1	1	1	0	0	1	5	3	3	0	3	0	0	0	1	3	0	13	3	3	1	3	0	0	3	13	3	3	3	3	1	1	0	14	45
4	0	1	1	0	0	0	0	2	0	2	0	3	1	0	0	1	2	1	10	2	2	2	2	0	0	1	9	2	2	2	2	2	2	1	13	34
5	0	0	0	1	1	1	1	4	1	2	1	3	1	0	0	0	2	1	11	3	2	1	1	2	1	1	11	3	2	2	2	2	1	1	13	39
6	1	1	0	1	3	0	3	9	1	3	1	2	2	1	0	1	2	0	13	2	2	0	1	3	2	3	13	1	1	2	1	1	0	1	7	42
7	1	1	0	1	1	0	1	5	1	3	1	3	1	0	1	1	2	1	14	3	2	2	1	0	0	2	10	1	1	2	1	1	2	0	8	37
8	1	1	0	0	0	0	0	2	0	2	1	2	0	0	0	0	2	1	8	2	2	1	1	0	0	2	8	1	1	1	1	1	1	1	7	25
9	1	0	0	2	0	0	0	3	1	0	0	3	1	0	0	1	3	1	10	3	3	3	2	0	0	1	12	3	3	3	2	2	2	0	15	40
10	1	1	0	0	0	0	0	2	0	3	1	3	1	0	0	1	2	0	11	2	2	2	2	2	0	1	11	2	2	2	1	1	2	2	12	36
11	1	1	1	1	1	1	0	6	1	3	1	3	1	0	0	1	3	1	14	2	1	1	1	1	0	2	8	2	2	3	3	2	1	2	15	43
12	2	1	1	1	1	0	1	7	1	2	1	2	1	0	1	1	2	1	12	2	2	2	1	1	0	2	10	2	2	2	1	1	1	1	10	39
13	0	0	1	1	1	0	1	4	1	2	1	3	1	0	0	1	2	1	12	2	2	1	1	1	0	1	8	2	1	2	2	1	2	0	10	34
14	0	0	0	1	0	1	0	2	1	3	2	3	1	0	1	1	3	1	16	3	2	1	2	0	0	2	10	1	1	1	2	1	0	0	6	34
15	1	1	1	1	1	1	1	7	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	14	2	2	2	2	0	0	1	9	1	1	1	1	1	1	1	7	37
16	1	1	0	0	1	0	0	3	1	3	1	3	1	0	0	0	2	0	11	3	3	1	3	0	0	3	13	1	1	1	1	1	1	0	6	33
17	1	1	1	1	1	1	1	7	0	2	1	3	1	0	0	1	2	0	10	3	2	2	2	1	0	2	12	1	1	1	1	1	1	0	6	35
18	1	1	1	1	2	1	1	8	0	2	1	2	1	0	0	1	2	1	10	2	1	1	1	0	0	2	7	1	1	1	2	0	1	0	6	31
19	3	3	1	1	1	1	3	13	1	3	0	3	1	0	0	1	3	1	13	3	3	1	3	0	0	1	11	1	1	1	2	2	1	0	8	45
20	1	1	1	1	1	0	1	6	0	2	1	2	1	0	0	0	2	1	9	2	2	2	1	0	0	1	8	2	2	2	2	2	2	0	12	35
21	2	1	1	2	1	1	2	10	0	2	1	2	2	0	1	1	1	2	12	1	1	1	1	2	1	1	8	2	2	2	1	2	1	0	10	40
22	1	1	1	2	1	0	2	8	1	3	1	2	2	0	0	1	1	1	12	2	2	2	2	2	0	1	11	2	2	2	2	2	2	0	12	43
23	1	1	1	0	1	0	2	6	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	14	2	2	1	1	1	1	2	10	1	1	1	1	0	1	1	6	36
24	1	0	1	1	1	2	2	8	0	2	1	2	3	0	0	1	1	3	13	2	1	1	1	0	0	1	6	1	1	1	0	0	0	0	3	30
25	1	0	0	0	0	0	1	2	0	0	1	0	0	0	0	1	3	1	6	3	1	2	3	2	0	0	11	3	3	3	1	1	1	0	12	31
26	1	2	1	1	1	0	2	8	1	2	1	2	2	0	1	1	3	2	15	1	2	2	1	2	0	1	9	2	1	2	1	0	1	0	7	39
27	1	1	0	1	1	0	1	5	1	1	1	3	1	0	1	1	3	0	12	3	2	1	1	0	0	3	10	1	1	1	1	1	1	0	6	33
28	1	1	0	1	3	0	3	9	1	3	1	2	2	1	0	1	2	0	13	2	2	0	1	3	2	3	13	1	1	2	1	1	0	1	7	42
29	1	1	0	0	0	0	0	2	0	2	1	2	0	0	0	0	2	1	8	2	2	1	1	0	0	2	8	1	1	1	1	1	1	1	7	25
30	1	1	0	1	1	0	1	5	1	1	1	3	1	0	1	1	3	0	12	3	2	1	1	0	0	3	10	1	1	1	1	1	1	0	6	33
31	2	1	1	2	1	1	2	10	0	2	1	2	2	0	1	1	1	2	12	1	1	1	1	2	1	1	8	2	2	2	1	2	1	0	10	40
32	1	1	0	1	1	0	1	5	1	1	1	3	1	0	1	1	3	0	12	3	2	1	1	0	0	3	10	1	1	1	1	1	1	0	6	33

	AGOTAMIENTO PERSONAL										DESPERSONALIZACION						REALIZACION PERSONAL									
	1	2	3	6	8	13	14	16	20	SUBTOTAL	5	10	11	15	22	SUBTOTAL	4	7	9	12	17	18	19	21	SUBTOTAL	TOTAL
1	3	5	3	2	0	0	2	1	0	16	0	1	1	0	1	3	6	4	6	6	2	4	6	6	40	59
2	3	3	2	1	1	1	1	0	0	12	0	1	1	1	1	4	2	1	1	6	1	1	1	1	14	30
3	2	2	1	1	0	0	0	1	0	7	0	0	0	0	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6	48	56
4	1	1	0	0	6	2	1	3	2	16	0	0	0	1	2	3	1	6	3	6	1	2	1	0	20	39
5	3	2	1	2	0	0	3	1	1	13	0	0	0	0	5	5	3	3	3	6	1	1	4	6	27	45
6	4	6	4	6	5	4	6	4	0	39	0	0	4	0	5	9	6	3	5	6	4	4	3	6	37	85
7	1	5	1	1	0	0	1	0	0	9	1	1	1	1	0	4	6	3	6	6	5	5	5	1	37	50
8	1	1	1	1	0	0	1	0	0	5	0	1	6	0	0	7	6	5	6	6	6	6	5	6	46	58
9	0	1	1	1	1	0	1	0	0	5	0	2	0	0	0	2	6	6	6	6	6	6	6	6	48	55
10	0	1	0	1	0	0	1	1	0	4	0	1	1	3	1	6	2	2	1	6	1	1	6	0	19	29
11	1	1	0	5	1	1	1	1	1	12	1	1	1	0	0	3	6	6	6	6	1	1	6	6	38	53
12	1	2	2	2	2	1	1	1	2	14	0	1	1	1	1	4	6	2	2	6	1	1	2	1	21	39
13	1	2	1	1	0	6	1	3	0	15	0	0	1	6	0	7	6	1	3	6	6	2	6	2	32	54
14	1	6	0	6	0	0	6	0	0	19	0	0	2	0	6	8	6	0	1	6	6	6	6	6	37	64
15	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28	3	3	3	3	3	15	3	3	3	6	4	3	3	4	29	72
16	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	6	5	2	6	5	5	4	4	37	40
17	1	2	2	1	0	0	1	0	0	7	0	0	1	0	0	1	4	2	3	6	6	6	5	6	38	46
18	3	2	1	2	3	1	0	0	0	12	0	1	0	1	0	2	6	1	6	6	6	6	3	6	40	54
19	4	4	2	4	5	1	6	1	3	30	0	0	1	0	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	48	83
20	1	5	2	6	3	0	0	0	0	17	0	1	3	2	3	9	3	2	2	6	5	5	6	6	35	61
21	2	3	4	3	4	4	4	4	3	31	0	2	3	2	5	12	2	2	1	6	2	2	5	2	22	65
22	2	3	3	4	3	0	1	1	1	18	0	1	2	1	5	9	3	1	2	6	1	1	1	4	19	46
23	1	1	2	1	0	3	0	1	0	9	0	2	2	0	2	6	1	6	0	6	3	3	2	1	22	37
24	4	6	4	2	3	1	2	3	0	25	0	3	2	1	1	7	5	2	2	6	1	2	2	0	20	52
25	0	0	0	0	0	0	6	0	0	6	0	0	0	0	0	0	6	3	6	6	1	6	6	6	40	46
26	5	6	5	6	5	1	1	4	2	35	0	3	3	0	5	11	5	6	4	6	4	4	6	4	39	85
27	4	5	4	6	0	3	3	0	0	25	0	0	0	0	3	3	6	6	6	6	6	6	6	6	48	76
28	4	6	4	6	5	4	6	4	0	39	0	0	4	0	5	9	6	3	5	6	4	4	3	6	37	85
29	1	1	1	1	0	0	1	0	0	5	0	1	6	0	0	7	6	5	6	6	6	6	5	6	46	58
30	4	5	4	6	0	3	3	0	0	25	0	0	0	0	3	3	6	6	6	6	6	6	6	6	48	76
31	2	3	4	3	4	4	4	4	3	31	0	2	3	2	5	12	2	2	1	6	2	2	5	2	22	65
32	4	5	4	6	0	3	3	0	0	25	0	0	0	0	3	3	6	6	6	6	6	6	6	6	48	76

ANEXO G

MEDICION DE LA VARIABLE

Para establecer los intervalos de se aplicó la Escala de Estanones en la Curva de Gauss.

1. NIVEL DE ESTRÉS	Puntajes
- Alto	mayor 69
- Medio	45-69
- Bajo	menor 45

NIVEL DE ESTRÉS POR DIMENSIONES:

• Agotamiento emociona	Puntajes
- Alto	mayor 25
- Medio	9-25
- Bajo	menor 9
• Despersonalización	Puntajes
- Alto	mayor 10
- Medio	4-10
- Bajo	menor 4
• Realización personal	Puntajes
- Alto	mayor 42
- Medio	26-42
- Bajo	menor 26

2. FACTORES POR DIMENSIONES

- Biológicos Puntajes
 - Alto mayor 8
 - Medio 4-8
 - Bajo menor 4

- Psicológicos Puntajes
 - Alto mayor 14
 - Medio 10-14
 - Bajo menor 8

- Sociales Puntajes
 - Alto mayor 12
 - Medio 8-12
 - Bajo menor 8

- Ambientales Puntajes
 - Alto mayor 11
 - Medio 7-11
 - Bajo menor 7

ANEXO H

JUICIO DE EXPERTOS

TABLA DE CONCORDANCIA- PRUEBA BINOMIAL: JUICIO DE EXPERTO

ITÉMS	NÚMERO DE JUECES								PROB.
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
2	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
3	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
4	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
5	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
6	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
7	1	1	0	1	1	1	1	1	0.135(*)

(*) En estas preguntas se tomarán en cuenta las observaciones realizadas para la elaboración del instrumento final.

Si Prob. <0.05 la concordancia es significativa y también Favorable = 1
(Si) Desfavorable= 0 (No)

Tenemos un total de 56 respuestas (7ítems x8 jueces) de las cuales 55 son '1'. Aplicamos la siguiente fórmula, donde: 'b' = Grado de concordancia entre jueces; 'Ta' = n° total de acuerdos; 'Td' = n° total de desacuerdos.

$$b = \frac{Ta}{Ta + Td} \times 100$$

Reemplazamos por los valores obtenidos:

$$b = \frac{55}{56} \times 100$$

$$b = 98.0\%$$

El resultado es que el 98% de las respuestas de los jueces concuerdan.

ANEXO I

ANALISIS DE CONFIABILIDAD

KUDER RICHARDSON K-R

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum P_i Q_i}{PQ} \right)$$

Donde:

K : Numero de ítems.

P_i : Proporción de éxito.

Q_i : Complemento de P_i .

$P_i Q_i$: varianza muestral de cada ítems.

PQ : varianza del total de puntaje de los ítem.

REEMPLAZANDO DATOS:

$$\alpha = (26/26-1) [1 - (2.8908/12.391)]$$

$$\alpha = (26/25) [1 - 0.23]$$

$$\alpha = (1.04) (0.77)$$

$$\alpha = 0.8008 \text{ (80\%)}$$

Se considera que el coeficiente de confiabilidad es alto cuando es mayor a 60%, por lo tanto, es confiable

ANEXO J

TABLA N° 1

**ENFERMERAS QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA
DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO SEGÚN SEXO**

SEXO	N	%
FEMENINO	24	75
MASCULINO	8	25
TOTAL	32	100

ANEXO K

TABLA N° 2

**ENFERMERAS QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA
DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO SEGÚN EDAD**

EDAD	N	%
25-35	16	50
36-45	12	37.5
>46	4	12.5
TOTAL	32	100

ANEXO L

TABLA N^º 3

**ENFERMERAS QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA
DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO SEGÚN ESTADO CIVIL**

ESTADO CIVIL	N	%
SOLTERA	11	34
CASADA	17	54
MADRE SOLTERA	1	3
DIVORCIADA	0	0
CONVIVIENTE	3	9
TOTAL	32	100

ANEXO M

TABLAN^º 4

**ENFERMERAS QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA
DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO SEGÚN TIEMPO
LABORAL**

TIEMPO LABORAL	N	%
1-5A	11	34
6-10A	12	37
11-15A	4	13
16-20A	4	13
>20A	1	3
TOTAL	32	100

ANEXO N

TABLA Nº 5

**ENFERMERAS QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA
DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO SEGÚN CONDICIÓN
LABORAL**

CONDICION LABORAL	N	%
CONTRATADA	5	16
NOMBRADA	23	71
TERCERO	4	13
TOTAL	32	100

ANEXO Ñ

TABLA Nº 6

**NIVEL DE ESTRÉS EN LAS ENFERMERAS QUE LABORAN EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE
LURIGANCHO. LIMA-PERU
2017**

NIVEL DE ESTRÉS	N	%
ALTO	7	22
MEDIO	17	53
BAJO	8	25
TOTAL	32	100

ANEXO O

TABLA N°7

**NIVEL DE ESTRÉS EN LAS ENFERMERAS SEGÚN LAS
DIMENSIONES QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA
DEL HOSPITAL
SAN JUAN DE LURIGANCHO. LIMA – PERU
2017**

	AGOTAMIENTO PERSONAL		DESPERSONALIZACION		REALIZACION PERSONAL	
	N	%	N	%	N	%
ALTO	7	22	4	12	8	25
MEDIO	17	53	16	50	15	47
BAJO	8	25	12	38	9	28
TOTAL	32	100	32	100	32	100

ANEXO P

TABLA N°8

**NIVEL DE ESTRÉS EN LAS ENFERMERAS SEGÚN LA DIMENSIÓN
DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL POR ÍTEMS QUE LABORAN EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE
LURIGANCHO. LIMA-PERU**

2017

AGOTAMIENTO EMOCIONAL	BAJO		MEDIO		ALTO	
	N	%	N	%	N	%
1. ME SIENTO EMOCIONALMENTE AGOTADO POR MI TRABAJO	4	12	20	63	8	25
2. ME SIENTO CANSADO AL FINAL DE LA JORNADA DE TRABAJO	8	25	19	59	5	16
3. ME SIENTO FATIGADO CUANDO ME LEVANTO POR LA MAÑANA Y TENGO QUE IR A TRABAJAR	6	19	17	53	9	28
6. TRABAJAR TODO EL DIA CONMUCHOS PACIENTES ES GRAN ESFUERZO DE MI PARTE	3	9	20	63	9	28
8. ME SIENTO "TOTALMENTE AGOTADO" POR MI TRABAJO"	16	50	10	31	6	19
13. ME SIENTO FRUSTADO CON MI TRABAJO	14	44	17	53	1	3
14. CREO QUE ESTOY TRABAJANDO DEMASIADO	5	16	22	68	5	16
16. TRABAJAR DIRECTAMENTE CON PERSONAS ME PRODUCE ESTRÉS	0	0	23	72	9	28
20. ME SIENTO ACABADO	0	0	25	78	7	22

ANEXO Q

TABLA Nº9

**NIVEL DE ESTRÉS EN LAS ENFERMERAS SEGÚN LA DIMENSIÓN
DE DESPERSONALIZACIÓN POR ÍTEMS QUE LABORAN EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN
DE LURIGANCHO. LIMA –PERU
2017**

DESPERSONALIZACION	BAJO		MEDIO		ALTO	
	N	%	N	%	N	%
5. TRATO ALGUNOS PACIENTES/CLIENTES COMO SI FUERAN OBJETOS IMPERSONALES	0	0	31	97	1	3
10. ME HE VUELTO MAS INSENSIBLE CON LA GENTE DESDE QUE EJERZO ESTA PROFESION	0	0	29	91	3	9
11. ME PREOCUPA EL HECHO DE QUE ESTE TRABAJO ME ENDUREZCA EMOCIONALMENTE	0	0	28	88	4	12
15. NO ME PREOCUPA LO QUE LE OCURRE A LAS PERSONAS A LAS QUE DOY SERVICIOS	0	0	29	91	3	9
22. SIENTO QUE LOS PACIENTES ME CULPAN POR ALGUNOS DE SUS PROBLEMAS	10	31	14	44	8	25

ANEXO R

TABLA Nº10

**NIVEL DE ESTRÉS EN LAS ENFERMERAS SEGÚN LA DIMENSIÓN
DE REALIZACIÓN PERSONAL QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO.
LIMA-PERU
2017**

REALIZACION PERSONAL	BAJO		MEDIO		ALTO	
	N	%	N	%	N	%
4. COMPRENDO FACILMENTE COMO SE SIENTEN LOS PACIENTES/CLIENTES	6	19	26	81	0	0
7. TRATO MUY EFIZCAMENTE LOS PROBLEMAS DE LAS PERSONAS	5	16	17	53	10	31
9. CREO QUE INFLUYO POSITIVAMENTE CON MI TRABAJO EN LA VIDA DE LOS DEMAS	6	18	13	41	13	41
12. ME SIENTO ACTIVO	0	0	32	100	0	0
17. PUEDO CREAR FACILMENTE UNA ATMOSFERA RELAJADA CON MIS PACIENTES	9	28	11	34	12	38
18. ME SIENTO ESTIMULADO DESPUES DE TRABAJAR CON MIS PACIENTES	6	18	14	44	12	38
19. HE CONSEGUIDO MUCHAS COSAS UTILES EN MI PROFESION	6	18	26	82	0	0
21. EN MI TRABAJO TRATO LOS PROBLEMAS EMOCIONALMENTE CON MUCHA CALMA	7	22	25	78	0	0

ANEXO S

TABLA Nº11

**NIVEL DE ESTRÉS EN LAS ENFERMERAS RELACIONADO A LOS
FACTORES QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA
DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO. LIMA-PERU
2017**

FACTORES	BIOLOGICO		PSICOLOGICO		SOCIAL		AMBIENTAL	
NIVEL	N	%	N	%	N	%	N	%
ALTO	6	19	3	9	5	16	9	28
MEDIO	18	56	25	78	25	78	13	41
BAJO	8	25	4	13	2	6	10	31
TOTAL	32	100	32	100	32	100	32	100

ANEXO T

TABLA Nº12

**NIVEL DE ESTRÉS EN LAS ENFERMERAS RELACIONADO AL
FACTOR BIOLÓGICO QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO. LIMA –
PERU**

2017

FACTOR BIOLOGICO	BAJO		MEDIO		ALTO	
	N	%	N	%	N	%
1. HA PRESENTADO ALTERACIONES DE SUEÑO	4	13	27	84	1	3
2. HA PRESENTADO CEFALEA	0	0	29	91	3	9
3. HA PRESENTADO DOLOR ABDOMINAL	0	0	32	100	0	0
4. SIENTE PESADEZ O COMPRESION A NIVEL DEL CUELLO	0	0	26	81	6	19
5. HA PRESENTADO DOLOR A NIVEL LUMBAR	0	0	30	94	2	6
6. HA PRESENTADO FALTA DE APETITO	0	0	31	97	1	3
7. HA PRESENTADO EXCESO DE APETITO	0	0	29	91	3	9

ANEXO U

TABLA N°13

**NIVEL DE ESTRÉS EN LAS ENFERMERAS RELACIONADO AL
FACTOR PSICOLÓGICO QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO. LIMA-
PERU**

2017

FACTOR PSICOLOGICO	BAJO		MEDIO		ALTO	
	N	%	N	%	N	%
1. HA PRESENTADO INSEGURIDAD Y MIEDO A COMETER ERRORES	0	0	31	97	1	3
2. LE GUSTA TRABAJAR EN EQUIPO	5	16	27	84	0	0
3. HA PRESENTADO DESACUERDO EN CUANTO LA REALIZACION DE ALGUNA ACTIVIDAD EN SU GRUPO DE TRABAJO	0	0	31	97	1	3
4. SIENTE CONFIANZA EN SI MISMO AL MOMENTO DE REALIZAR LAS ACTIVIDADES PROPIAS DEL TRABAJO	1	3	31	97	0	0
5. HA PRESENTADO QUE EL TIEMPO PASE RAPIDO PARA MARCHARSE A CASA	4	13	27	84	1	3
6. USA ALGUN TIPO DE MEDICINA O BEBIDAS PARA TRANQUILIZARSE O TENER MAS ENERGIA	0	0	31	97	1	3
7. HA PRESENTADO PROBLEMAS PERSONALES QUE NO LE DEJAN REALIZAR ADECUADAMENTE SUS ACTIVIDADES LABORALES	0	0	32	100	0	0
8. SE SIENTE IRRITABLE CUANTOTIENE SOBRECARGA LABORAL	1	3	31	97	0	0
9. SE SIENTE CON ANIMOS DE IR TRABAJAR	4	13	28	87	0	0
10. SIENTE QUE SE HA ENDURECIDO EMOCIONALMENTE DURANTE EL TIEMPO QUE LABORA	0	0	27	84	5	16

ANEXO W

TABLA Nº14

**NIVEL DE ESTRÉS EN LAS ENFERMERAS RELACIONADO AL
FACTOR SOCIAL QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA
DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO. LIMA-PERU
2017**

FACTOR SOCIALES	BAJO		MEDIO		ALTO	
	N	%	N	%	N	%
1. TIENE UNA ADECUADA COMUNICACION CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO	3	9	29	91	0	0
2. INFORMA A SUS JEFES INMEDIATOS SOBRE UNA EVENTUALIDAD O ALGUN PROBLEMA QUE SE PRESENTO EN EL TURNO	0	0	28	87	4	13
3. SIEMPRE CUENTA EN CON LA PRESENCIA TOTAL DE MEDICOS O RESIDENTES	2	6	29	91	1	3
4. RECIBE APOYO DE SUS COMPAÑEROS CUANTO TIENE VARIAS ACTIVIDADES A REALIZAR	0	0	28	87	4	13
5. LE RESTA IMPORTANCIA EN AYUDAR A SU COMPAÑERO CUANDO ESTA MUY ESTRESADO	0	0	30	94	2	6
6. REALIZO TRABAJO SOLAMENTE POR CUMPLIR CON ELLO	0	0	29	91	3	9
7. HA RECIBIDO AGRADECIMIENTO DE PARTE DEL PACENTE O FAMILIARES ANTE LA REALIZACION DE SU TRABAJO	1	3	24	75	7	22

ANEXO X

TABLA Nº15

**NIVEL DE ESTRÉS EN LAS ENFERMERAS RELACIONADO AL
FACTOR AMBIENTAL QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO. LIMA-
PERU
2017**

FACTOR AMBIENTALES	BAJO		MEDIO		ALTO	
	N	%	N	%	N	%
1. PRESENTA UNA ADECUADA LIMPIEZA EN SU AREA DE SERVICIO	0	0	28	88	4	12
2. PRESENTA UNA ADECUADA DESINFECCION EN SU SERVICIO	0	0	29	91	3	9
3. PRESENTA UNA ADECUADA ELIMINACION DE LOS RESIDUOS EN GENERAL	0	0	28	88	4	12
4. PRESENTA UNA ADECUADA ILUMINACION EN SU AREA DE SERVICIO	1	3	29	91	2	6
5. PRESENTA UNA ADECUADA VENTILACION EN SU AREA DE SERVICIO	6	19	26	81	0	0
6. PRESENTA ADECUADOS EQUIPOS OPERATIVOS EN SU AREA DE SERVICIO	4	12	28	88	0	0
7. PRESENTA UN AMBIENTE ADECUADA PARA DESCANSAR EN SU SERVICIO	0	0	30	94	2	6